



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SPO-107-R00

**PROCEDIMENTOS DO SISTEMA ELETRÔNICO DE
REGISTRO DE VOO**

08/2017



MPR/SPO-107-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	15/08/2017	SPO	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
 - 2.2) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
 - 3.1) Artefatos, pág. 10.
 - 3.2) Competências, pág. 11.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Administrar Dados do Registro de Voo, pág. 13.
 - 5.2) Atualizar Listagem de Operadores Aéreos no Registro de Voo, pág. 20.
 - 5.3) Atualizar Planilha de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo, pág. 27.
 - 5.4) Disponibilizar Dados do Registro de Voo, pág. 29.
 - 5.5) Gerar Relatório de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo, pág. 34.
 - 5.6) Implantar Melhoria no Sistema do Registro de Voo, pág. 37.
 - 5.7) Incluir, Alterar ou Excluir Endereços no Registro de Voo, pág. 41.
- 6) Disposições Finais, pág. 43.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SPO - Analistas do Registro de Voo

- 1) Administrar Dados do Registro de Voo
- 2) Atualizar Listagem de Operadores Aéreos no Registro de Voo
- 3) Atualizar Planilha de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo
- 4) Disponibilizar Dados do Registro de Voo
- 5) Gerar Relatório de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo
- 6) Implantar Melhoria no Sistema do Registro de Voo
- 7) Incluir, Alterar ou Excluir Endereços no Registro de Voo

b) SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo

- 1) Atualizar Listagem de Operadores Aéreos no Registro de Voo
- 2) Disponibilizar Dados do Registro de Voo
- 3) Gerar Relatório de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo
- 4) Implantar Melhoria no Sistema do Registro de Voo

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Sistema Eletrônico de Registro de Voo é um sistema desenvolvido para a aquisição e análise de informações relativas a aeronaves, tripulação, rotas, horários de voo e atrasos e cancelamentos de voos, detalhados por cada trecho de voo realizado. O objetivo principal do sistema é aperfeiçoar a atividade de supervisão da segurança operacional, através da coleta periódica de informações precisas e abrangentes relativas às operações aéreas realizadas.

O escopo do sistema abrange todas as operações aéreas realizadas sob as regras do Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica nº 91 – Regras Gerais de Operação para Aeronaves Civis, sendo sua implantação estabelecida de forma progressiva, iniciando por operações aéreas de transporte aéreo regular, realizadas sob as regras do Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº 121 – Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares. O planejamento para implantação do Sistema Eletrônico de Registro de Voo para outras modalidades de operações aéreas será definido em documentação específica.

Os bancos de dados formados pelos registros recebidos através do sistema são de responsabilidade da Superintendência de Padrões Operacionais - SPO, e poderão ser disponibilizados, parcial ou integralmente, a outras áreas da Agência ou outros órgãos governamentais, resguardado o sigilo das informações até onde for aplicável.

Dessa forma, os dados registrados no sistema serão utilizados, primordialmente, para realização de estudos e pesquisas voltados para o gerenciamento da segurança operacional, podendo ser utilizado também, para a fiscalização corrente de conformidade com requisitos legais aplicáveis aos operadores aéreos.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Padrões Operacionais - SPO, os seguintes processos de trabalho:

- a) Administrar Dados do Registro de Voo.
- b) Atualizar Listagem de Operadores Aéreos no Registro de Voo.
- c) Atualizar Planilha de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo.
- d) Disponibilizar Dados do Registro de Voo.
- e) Gerar Relatório de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo.
- f) Implantar Melhoria no Sistema do Registro de Voo.
- g) Incluir, Alterar ou Excluir Endereços no Registro de Voo.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

Resolução nº 219, de 13 de março de 2012.

Portaria nº 791/SSO, de 26 de abril de 2012.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
SPO - Analistas do Registro de Voo	Servidores responsáveis pelas atividades relacionadas ao Sistema Eletrônico de Registro de Voo.
SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo	Gestor Responsável pelo Registro de Voo.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Padrões Operacionais 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
Arquivo Aceito do Registro de Voo	Arquivo que passa nas regras de formatação e validação estabelecidas no sistema. Os arquivos são carregados na base do Registro de Voo.
Arquivo Rejeitado do Registro de Voo	Arquivo que não passa nas regras de formatação e validação estabelecidas no sistema. Os arquivos são carregados na base de inválidos.
Inconsistência Registro de Voo	Inconsistências se referem aos registros que não passam nas regras de validação estabelecidas no sistema. Descrevem o tipo de erro encontrado no arquivo que levou a rejeição.
Operador Aéreo	<p>Operador ou explorador de aeronave, conforme definições abaixo: (LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986)</p> <p>>a pessoa jurídica que tem a concessão dos serviços de transporte público regular ou a autorização dos serviços de transporte público não regular, de serviços especializados ou de táxi-aéreo;</p> <p>>o proprietário da aeronave ou quem a use diretamente ou através de seus prepostos, quando se tratar de serviços aéreos privados;</p> <p>>o fretador que reservou a condução técnica da aeronave, a direção e a autoridade sobre a tripulação;</p>
Transporte Aéreo Regular	Transporte caracterizado por voos regulares.
Trigrama	Arquivo composto pela sigla OACI ou IATA que identifica a empresa aérea.
Voo_regular	É a ligação aérea entre duas ou mais localidades, caracterizada por um número, através do qual é executado serviço regular

	de transporte aéreo, de acordo com horário, linha, equipamento e frequência previstos
--	---

2.2 Sigla

Definição	Significado
B.O	Business Objects
IATA	International Air Transport Association.
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Geração Manual do XML	E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Geração Manual do XML.
E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções de Validação dos Dados	E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas com Instruções de Validação dos Dados.
E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções Gerais	Padrão de e-mail inicial enviado para novas empresas.
Lista de Inconsistências Identificáveis	Listagem das inconsistências identificadas e suas condições de rejeição.
Memorando Encaminhamento de Levantamentos de Pendências de Arquivos do Registro de Voo para a SPO	Memorando elaborado pelo Gestor do Sistema encaminhando levantamentos de pendências de arquivos do registro de voo.
Modelo de Comunicação de Implantação de Nova Regra de Validação	Modelo de Comunicação de Implantação de Nova Regra de Validação do Sistema Eletrônico de Registro de Voo
Modelo de e-Mail para Chamado na TI para Criação de Chave e Protocolo do Registro de Voo	Modelo de e-mail para chamado na TI para criação de chave e protocolo do registro de voo.
Modelo de Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo	Modelo de Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo
Planilha de Listagem dos Operadores	Planilha de Listagem dos Operadores do Sistema de Registro de Voo.
Roteiro de Validação da Completude dos Dados	Orientações para auxiliar o analista do registro de voo a preencher a planilha de controle de envio de dados.

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 com atenção relatórios elaborados no Registro de Voo.	SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo
Analisa criteriosamente sugestões de melhoria no Sistema de Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Apresenta com clareza e objetividade o Sistema Eletrônico de Registro de Voo.	SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo
Atualiza com atenção a planilha de controle do Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Avalia em equipe propostas aceitas de melhoria para o Sistema de Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Avalia os processos de recebimento de informação e os ajustes a serem realizados no Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Avalia procedência de solicitações de dados do Sistema de Registro de Voo.	SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo
Classifica, corretamente, e-mails recebidos pelo Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Demonstra, de maneira clara e objetiva, o Sistema Eletrônico de Registro de Voo ao novo usuário.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Gera relatório do Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Implanta novas regras do Sistema de Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Realiza, corretamente, configurações iniciais do sistema de Registro de Voo.	SPO - Analistas do Registro de Voo
Verifica atentamente alterações na listagem de operadores aéreos ativos.	SPO - Analistas do Registro de Voo

3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS 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 Administrar Dados do Registro de Voo

Este processo consiste em receber e responder pedidos de informações, orientações, solicitações de detalhamento, solicitações de ajustes e relatórios referentes ao Sistema Eletrônico de Registro de Voo da ANAC.

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

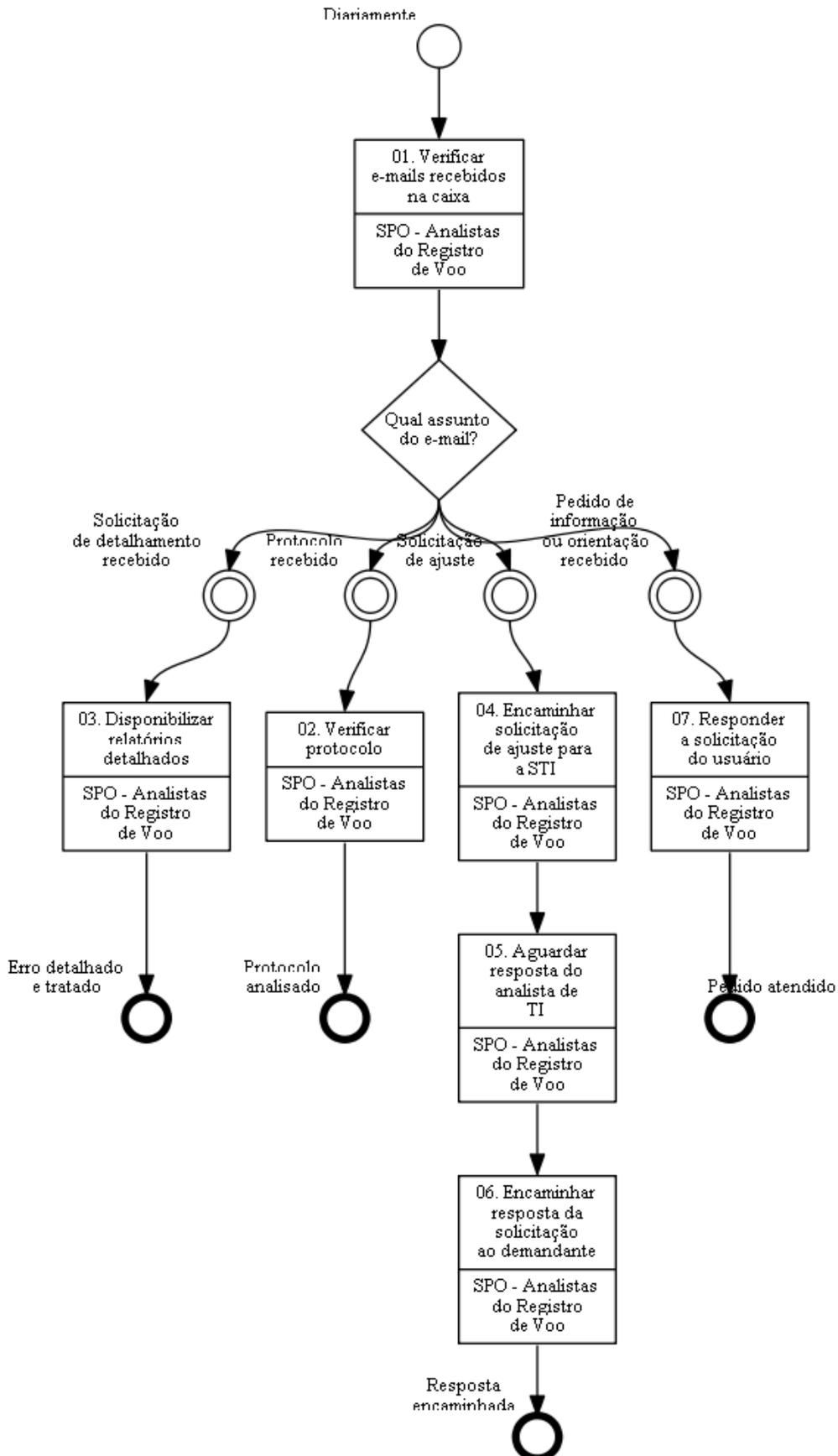
- a) Protocolo analisado.
- b) Pedido atendido.
- c) Resposta encaminhada.
- d) Erro detalhado e tratado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SPO - Analistas do Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia os processos de recebimento de informação e os ajustes a serem realizados no Registro de Voo; (2) Classifica, corretamente, e-mails recebidos pelo Registro de Voo; (3) Gera relatório do Registro de Voo.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Inconsistências Identificáveis".

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



01. Verificar e-mails recebidos na caixa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: O controle de recebimento dos arquivos de registros de voo enviados pelos operadores aéreos deve ser realizado diariamente, nos dias úteis, de acordo com a sequência de procedimentos abaixo:

- i. Acessar a caixa de correspondência eletrônica registrodevoo@anac.gov.br;
- ii. Localizar, na caixa de entrada, a correspondência eletrônica referente ao dia a ser considerado, contendo o Relatório de Arquivos Recebidos consolidado (com os dados de todos os operadores aéreos no mesmo documento), que pode ser mais facilmente identificado pelo seu remetente - a caixa de correspondência eletrônica adw@anac.gov.br.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica, corretamente, e-mails recebidos pelo Registro de Voo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual assunto do e-mail?" seja "solicitação de detalhamento recebido", deve-se seguir para a etapa "03. Disponibilizar relatórios detalhados". Caso a resposta seja "protocolo recebido", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar protocolo". Caso a resposta seja "solicitação de ajuste", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar solicitação de ajuste para a STI". Caso a resposta seja "pedido de informação ou orientação recebido", deve-se seguir para a etapa "07. Responder a solicitação do usuário".

02. Verificar protocolo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Diariamente deve-se verificar o protocolo da seguinte maneira:

Abrir o arquivo PDF anexo, referente ao Relatório de Arquivos Recebidos consolidado e analisar, na parte Registro de Voo, se a lista de arquivos recebidos se apresenta como seria esperado, ou seja, se por exemplo, a listagem não veio duplicada ou veio vazia em um dia em que deveria haver arquivos recebidos.

Não é necessário, de imediato, realizar nenhum tratamento sobre possíveis arquivos rejeitados, uma vez que o próprio Relatório de Arquivos Recebidos disponibilizado ao operador aéreo já conta com as informações básicas para que o usuário responsável pelo arquivo identifique suas inconsistências e faça a correção e o reenvio do mesmo.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia os processos de recebimento de informação e os ajustes a serem realizados no Registro de Voo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Disponibilizar relatórios detalhados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: DETALHAMENTO: Ao serem solicitados pelos usuários do sistema, sendo a solicitação pertinente, serão gerados relatórios personalizados para o solicitante, através de consultas mais detalhadas na ferramenta de BI disponível, com objetivo de identificar com maior precisão inconsistências constantes em registros de voo.

Nos casos acima, os operadores deverão ser orientados a informar: O nome do arquivo, a data de protocolo do arquivo e a data de partida do motor que se refere o arquivo. Caso a empresa não tenha enviado todas as informações necessárias, o analista deverá solicitar por e-mail os dados que estiverem faltando.

Os relatórios referentes à inconsistência de 'Registros em duplicidade' deverão ser gerados pelo Analista do Registro de Voo, dado a dificuldade existente para que os operadores procedam esta análise.

O usuário deve realizar sua solicitação através de correspondência eletrônica endereçada ao e-mail corporativo do registro de voo - registrodevoo@anac.gov.br. O analista da ANAC tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder ao demandante, podendo o prazo ser estendido a até 10 dias úteis de acordo com a complexidade da consulta a ser realizada. Nos casos de extensão do prazo inicial, o analista da ANAC deve comunicar, através de correspondência eletrônica endereçada ao solicitante, a necessidade do período maior de tempo para a entrega do relatório personalizado.

Quando houver constatação de que a demanda do usuário relaciona-se a deficiências ou problemas nas funcionalidades ou regras de negócio do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, os prazos para envio de arquivos de que tratam os artigos 2º e 3º da Portaria 791/SSO/2012 ficam suspensos desde a data de solicitação do usuário até a resolução completa do problema identificado.

A geração do relatório personalizado deve seguir a sequência de procedimentos expressa abaixo:

- i. Acessar o BO;
- ii. Acessar o subdiretório de favoritos/consultas compartilhadas;
- iii. Verificar se já existe uma consulta detalhada salva que se relacione com o relatório personalizado solicitado pelo usuário;
- iv. Em caso positivo, clicar na opção "Modificar" referente à consulta desejada e, em seguida, clicar no botão de comando "Editar consulta" para realizar os ajustes necessários, seguindo adiante para o procedimento "viii";
- v. Em caso negativo, clicar no botão de comando "Novo" e, em seguida, na opção "Documento do Web Intelligence";
- vi. Selecionar o Data Mart "DM REGISTRO DE VOOS - TRIPULAÇÃO";

COMPETÊNCIAS:

- Gera relatório do Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Inconsistências Identificáveis.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Encaminhar solicitação de ajuste para a STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: DETALHAMENTO: O operador aéreo pode solicitar a exclusão ou inclusão sem determinadas críticas de registros de voo da base de dados principal do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, sempre que considerar necessário para realizar alguma correção em dados que já tenham sido enviados e apropriados pela Agência.

O usuário externo também poderá solicitar a exclusão de um arquivo da base de dados, quando devidamente justificado e aprovada a exclusão pelo Gestor do Sistema. Além disso, também é possível solicitar a desativação de algumas críticas para a aceitação de algum arquivo com a devida justificativa e aprovação do Gestor do Sistema. Para isso, o usuário deve solicitar antes do envio do arquivo o cancelamento temporário da crítica, aguardar a autorização da TI e só após isso enviar o arquivo.

O usuário deve realizar sua solicitação através de correspondência eletrônica encaminhada ao endereço corporativo do sistema - registrodevoo@anac.gov.br. A correspondência deve discriminar as correções que serão realizadas nos dados, e indicar os nomes dos arquivos a serem excluídos para que a correção dos dados possa ser realizada através do envio de novos arquivos retificados. Somente é possível realizar correções através da exclusão de todos os registros de um determinado arquivo e posterior reenvio do arquivo já corrigido, não sendo possível realizar correções pontuais através de substituição de um registro específico dentro da base de dados.

O analista da ANAC tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder ao demandante, indicando e justificando impossibilidade de exclusão dos dados relativos aos arquivos indicados, ou indicando que as exclusões solicitadas foram realizadas e os novos arquivos retificados já podem ser enviados. Para realizar as exclusões conforme for solicitado pelo usuário, o analista da ANAC deve:

- Ao receber a correspondência eletrônica de solicitação de exclusão de arquivos, encaminhar a mesma para o analista TI da ANAC responsável pela manutenção das bases de dados do sistema, reforçando o pedido do usuário.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia os processos de recebimento de informação e os ajustes a serem realizados no Registro de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar resposta do analista de TI".

05. Aguardar resposta do analista de TI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Aguardar resposta do analista TI, reforçando novamente o pedido caso considere necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar resposta da solicitação ao demandante".

06. Encaminhar resposta da solicitação ao demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Ao receber resposta do analista TI, acusar o recebimento da mesma.

Responder a correspondência eletrônica de solicitação de exclusão de arquivos, orientando para o reenvio dos arquivos retificados o mais breve possível, caso as exclusões e/ou ações solicitadas tenham sido realizadas.

Arquivos cujos registros estejam em uso para confecção de estudos ou relatórios direcionados à análise e identificação de tendências na segurança operacional e/ou objetivos de fiscalização corrente não poderão ser excluídos. Dessa forma, torna-se ainda mais importante a atenção que o operador aéreo deve dedicar à qualidade dos dados a serem enviados à Agência.

Nos casos descritos no parágrafo acima, o operador aéreo deverá aguardar os desdobramentos do relatório em questão e se manifestar novamente quanto às correções necessárias no momento em que for demandado para tal.

Por fim, é importante atentar para que, nas trocas de correspondências descritas acima, os endereços de correspondência eletrônica dos analistas TI envolvidos na tarefa não sejam expostos aos usuários representantes de operadores aéreos demandantes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Responder a solicitação do usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Os usuários representantes de operadores aéreos podem solicitar, a qualquer tempo desde que devidamente fundamentadas, maiores informações ou orientações sobre o Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

Embora seja possível que o contato inicial com o analista da ANAC seja realizado por telefone, toda solicitação deve ser necessariamente realizada ou ratificada por escrito, através de correspondência eletrônica, para que fique registrado o que está sendo pedido e para que o prazo padrão de resposta, de 5 (cinco) dias úteis, possa ser contado.

O analista da ANAC, a seu critério, pode responder diretamente à solicitação do usuário, seja atendendo ou negando o que está sendo pedido.

Os pedidos mais complexos, não usuais ou que envolvam dados e informações de uso interno da Agência, no entanto, devem ser repassados ao Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, que decidirá pelo atendimento total, parcial ou não atendimento da solicitação do usuário. O Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, nesses casos, passa a ser o responsável por responder diretamente ao usuário solicitante dentro do prazo acima estabelecido.

Para todos os casos, e de acordo com a complexidade da solicitação, o prazo inicial pode ser estendido a até 1 (um) mês. Nos casos de extensão do prazo inicial, o analista da ANAC ou o Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, conforme aplicável, deve comunicar, através de correspondência eletrônica endereçada ao solicitante, a necessidade do período maior de tempo para a análise do pedido.

Nos casos em que a demanda refere-se diretamente a situações de rejeição de arquivo de registros de voo, e quando houver constatação de que a demanda do usuário relaciona-se a deficiências ou problemas nas funcionalidades ou regras de negócio do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, os prazos para envio de arquivos de que tratam os artigos 2º e 3º da Portaria 791/SSO/2012 ficam suspensos desde a data de solicitação do usuário até a resolução completa do problema identificado.

Todas as solicitações negadas, seja pelo analista da ANAC ou pelo Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, devem ser devidamente justificadas, sendo facultada ao usuário demandante a possibilidade de contra argumentar sobre os motivos da negativa, solicitando a reconsideração do pedido original ou a consideração de um novo pedido ajustado. A resposta à reconsideração ou ao novo pedido segue os mesmos procedimentos e prazos acima expressos.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia os processos de recebimento de informação e os ajustes a serem realizados no Registro de Voo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Atualizar Listagem de Operadores Aéreos no Registro de Voo

Novos operadores aéreos entrantes como usuários do Sistema Eletrônico de Registro de Voo devem ser apresentados formalmente aos procedimentos relativos à montagem e envio dos arquivos de registros de voo através de um e-mail inicial. Se necessário, pode ser agendada uma reunião, presencial ou a distância, de apresentação do Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

O processo contém, ao todo, 10 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:

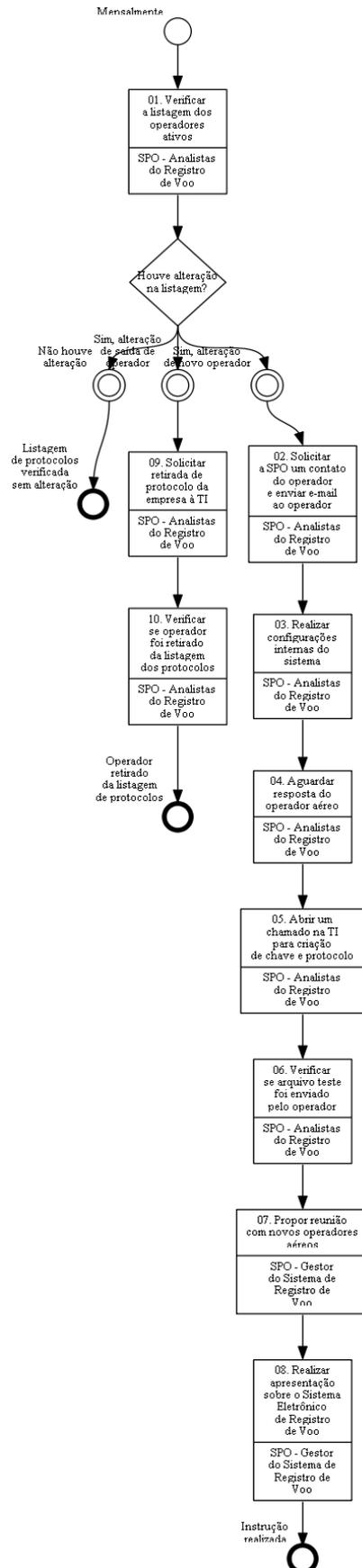
- a) Listagem de protocolos verificada sem alteração.
- b) Operador retirado da listagem de protocolos.
- c) Instrução realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - Analistas do Registro de Voo, SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apresenta com clareza e objetividade o Sistema Eletrônico de Registro de Voo; (2) Realiza, corretamente, configurações iniciais do sistema de Registro de Voo; (3) Verifica atentamente alterações na listagem de operadores aéreos ativos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Geração Manual do XML", "E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções de Validação dos Dados", "E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções Gerais", "Modelo de e-Mail para Chamado na TI para Criação de Chave e Protocolo do Registro de Voo", "Planilha de Listagem dos Operadores".

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 listagem dos operadores ativos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável pela execução irá acessar a lista de empresas aéreas 121 disponibilizada através do endereço - <http://spo.anac.gov.br/GCTA/Lists/Empresas>

As empresas a serem monitoradas são:

-Todas as empresas cadastradas na aba Ativas;

-As empresas cadastradas na aba "Todos os itens" com o campo "Autorização" = Operacional, e "Situação da Autorização" = em processo de certificação;

- Os dados coletados devem servir de base para a atualização da Planilha de Listagem dos Operadores. Todas as informações cadastradas nessa planilha devem ser suportadas por e-mails cadastrados no endereço:

registrodevoo@anac.gov.br -> Caixa de Entrada -> Registro de Voo -> Nome do Operador

COMPETÊNCIAS:

- Verifica atentamente alterações na listagem de operadores aéreos ativos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha de Listagem dos Operadores.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve alteração na listagem?" seja "não houve alteração", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, alteração de saída de operador", deve-se seguir para a etapa "09. Solicitar retirada de protocolo da empresa à TI". Caso a resposta seja "sim, alteração de novo operador", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a SPO um contato do operador e enviar e-mail ao operador".

02. Solicitar a SPO um contato do operador e enviar e-mail ao operador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Encaminhar um e-mail ao INSPAC Focal solicitando um contato do operador.

Após receber o contato do operador serão encaminhados e-mails iniciais contendo:

A) Instruções gerais (E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções Gerais)

- 1) Resolução do Sistema Eletrônico de Registro de Voo
- 2) Portaria do Sistema Eletrônico de Registro de Voo
- 3) Manual SFTP
- 4) Exemplo de arquivo XML
- 5) Fluxograma da TI

B) Instruções de validação dos dados (E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções de Validação dos Dados)

- 6) Instruções de validação do XMI
- 7) Instruções de verificação das críticas
- 8) Planilha de verificação das críticas
- 9) Regras de validação em SQL

C) Instruções de criação de arquivo XML * (E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Geração Manual do XML)

- 10) Instrução
- 11) Excel XML
- 12) Exemplo 2

Os arquivos de criação de arquivo XML serão encaminhados apenas sob requisição do operador em caso de impossibilidade de geração do arquivo XML pela sua TI. Os arquivos servem apenas de orientação ao operador, sendo que a ANAC não se responsabiliza pelo funcionamento do processo e nem exime o operador pela sua responsabilidade de envio das informações.

No e-mail de instruções gerais o operador também será instruído quantos aos procedimentos para a criação da chaves pública e privada.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Geração Manual do XML, E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções de Validação dos Dados, E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas - Instruções Gerais.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar configurações internas do sistema".

03. Realizar configurações internas do sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: 1) Criação do e-mail do operador no endereço:

registrodevoo@anac.gov.br -> Caixa de Entrada -> Registro de Voo -> Nome do Operador

2) Identificação do trígama da empresa junto à SAS

3) Atualização da Planilha de Listagem dos Operadores. Todas as informações cadastradas nessa planilha devem ser suportadas por e-mails cadastrados no e-mail criado no item anterior

3) Solicitar a STI a criação da pasta FPT e a concessão de autorização necessária para upload/download de arquivos na pasta criada.

4) Solicitar à TI alteração do processo que faz a validação das empresas aéreas autorizadas a utilizar o sistema Registro de Voo (arquivo XSD em \\svarj1203\bi\pro\dmrvoo\XSDFiles)

5) Solicitar a configuração do processo de geração do protocolo automático.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza, corretamente, configurações iniciais do sistema de Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha de Listagem dos Operadores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar resposta do operador aéreo".

04. Aguardar resposta do operador aéreo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Aguardar resposta do Operador contendo necessariamente a chave pública solicitada.

Caso a empresa não responda o E-Mail Inicial Padrão do Registro de Voo para Novas Empresas no prazo de 1 semana, deve-se comunicar a SPO para tomar as medidas cabíveis.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Abrir um chamado na TI para criação de chave e protocolo".

05. Abrir um chamado na TI para criação de chave e protocolo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Deve-se enviar um e-mail para 'portaldeservicos@anac.gov.br' contendo a chave pública seguindo o Modelo de e-Mail para Chamado na TI para Criação de Chave e Protocolo do Registro de Voo, para que o chamado seja aberto.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de e-Mail para Chamado na TI para Criação de Chave e Protocolo do Registro de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Verificar se arquivo teste foi enviado pelo operador".

06. Verificar se arquivo teste foi enviado pelo operador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Após serem realizados testes entre a empresa e a TI, verificar no protocolo de registro de voo do dia seguinte, se arquivo teste chegou e foi aceito ou se chegou e foi rejeitado.

Caso arquivo seja aceito, seguir para agendamento de reunião.

Se teste não tiver dado certo entrar em contato com as duas TIs (da ANAC e da empresa) solicitando novo teste.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Propor reunião com novos operadores aéreos".

07. Propor reunião com novos operadores aéreos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: O Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo é o responsável por propor a reunião de apresentação. A apresentação não é um evento obrigatório e só ocorrerá caso o operador julgue necessário.

A reunião deverá ser marcada por meio de um ofício encaminhado à empresa.

Preferencialmente, a reunião deve ser realizada presencialmente, em sala pertencente a alguma das sedes da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Realizar apresentação sobre o Sistema Eletrônico de Registro de Voo".

08. Realizar apresentação sobre o Sistema Eletrônico de Registro de Voo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: A reunião de apresentação, caso ocorra, deve abordar, pelo menos, os seguintes assuntos:

- Apresentação do Sistema Eletrônico de Registro de Voo: descrição geral do sistema, sua sistemática, seus procedimentos, suas funcionalidades, sua utilização, etc.;
- Definição dos representantes do operador aéreo: o operador aéreo deve indicar quem serão seus representantes para a interação com os analistas da Agência nos assuntos referentes ao sistema; e
- Esclarecimento dos prazos de envio de dados.

Os pontos acima apontados constituem-se em um guia para melhor ordenar e conduzir a reunião de apresentação, e não devem ser entendidos como uma estrutura fixa e rígida, podendo, assim, ser ajustados antes ou durante o decorrer da própria reunião, se for necessário.

No caso da não realização da reunião inicial, as instruções serão encaminhadas por meio eletrônico.

O operador, deverá formalizar, por meio de um processo administrativo, os representantes perante a ANAC para os assuntos referentes ao Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

Durante os primeiros dias de envio de arquivos de registros de voo do operador aéreo entrante, e até que tal envio esteja estabilizado, é recomendável que a equipe de analistas da ANAC que interage com os usuários do sistema dispense especial atenção a possíveis dúvidas e solicitações de orientações desses últimos, no intuito de facilitar e agilizar, tanto quanto possível, a estabilização no envio dos dados requeridos.

COMPETÊNCIAS:

- Apresenta com clareza e objetividade o Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Solicitar retirada de protocolo da empresa à TI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Enviar e-mail solicitando retirada de protocolo para 'portaldeservicos@anac.gov.br'.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Verificar se operador foi retirado da listagem dos protocolos".

10. Verificar se operador foi retirado da listagem dos protocolos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Deve-se verificar se a empresa foi retirada do protocolo de registro de voo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Atualizar Planilha de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo

A Planilha de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo deve ser semanalmente atualizada para servir de base para a elaboração de relatórios relacionados ao Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia primeiro", 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: "Planilha atualizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SPO - Analistas do Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza com atenção a planilha de controle do Registro de Voo.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Roteiro de Validação da Completude dos Dados".

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

Todo dia primeiro



01. Atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Com o recebimento do protocolo, deve-se preencher os campos da Planilha de Controle de Recebimento de Arquivos, localizada no Sharepoint <http://spi.anac.gov.br/giae/>, na aba documentos, na pasta 'REGISTRO DE VOO 121', de acordo com o Roteiro de Validação da Completude dos Dados. Após preenchimento da

planilha deve-se analisar a parte de Controle de Carga do relatório, observando o cumprimento de prazos e a ausência de arquivos passados para cada operador aéreo. Se encontrada alguma inconsistência, enviar e-mail cobrando das empresas, os dados faltantes e os não corrigidos.

No caso de repetida ineficácia do procedimento acima expresso, acionar o Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo para que o operador aéreo seja formalmente notificado sobre o descumprimento de prazos e/ou ausência de arquivos passados. Se houver necessidade de atuação enviar memorando à SPO.

A seção a ser considerada do Roteiro de Validação da Completude dos Dados na realização dessa atividade é a "ENTREGA DOS ARQUIVOS DIÁRIOS".

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza com atenção a planilha de controle do Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Roteiro de Validação da Completude dos Dados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Disponibilizar Dados do Registro de Voo

Este processo descreve as atividades relacionadas a disponibilização de Dados do Registro de Voo por meio de relatórios sob demanda e/ou liberação de acesso ao sistema para novos usuários.

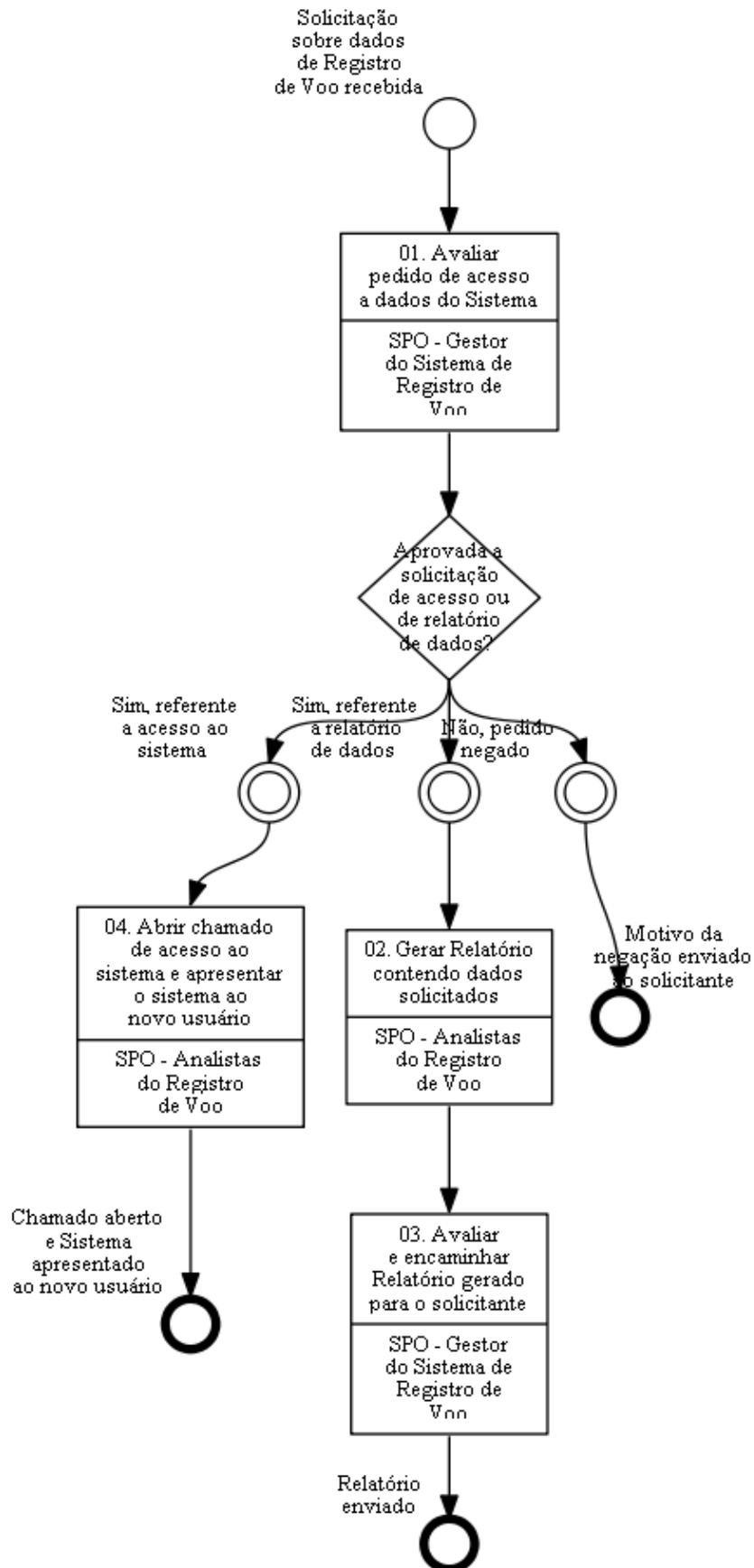
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação sobre dados de Registro de Voo recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído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

- a) Relatório enviado.
- b) Chamado aberto e Sistema apresentado ao novo usuário.
- c) Motivo da negação enviado ao solicitante.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - Analistas do Registro de Voo, SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa com atenção relatórios elaborados no Registro de Voo; (2) Avalia procedência de solicitações de dados do Sistema de Registro de Voo; (3) Demonstra, de maneira clara e objetiva, o Sistema Eletrônico de Registro de Voo ao novo usuário; (4) Gera relatório do Registro de Voo.

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



01. Avaliar pedido de acesso a dados do Sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Todos os dados apropriados para as bases de dados do Sistema Eletrônico de Registro de Voo ficam permanentemente disponíveis para os analistas pertencentes aos quadros de servidores da ANAC, através do BO.

Os dados constantes do Sistema Eletrônico de Registro de Voo compõem bases de dados primariamente voltadas para o gerenciamento do risco na aviação civil. Quaisquer solicitações sobre dados do Sistema Eletrônico de Registro de Voo, seja proveniente de órgãos externos ou de outras áreas da própria Agência, devem ser devidamente fundamentadas e descritas em detalhes, para que os analistas da ANAC possam, tanto quanto possível, gerar resultados consolidados (não individualizados), permitindo manter, assim, a confidencialidade dos dados do sistema.

O Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo é o responsável final pelo sigilo dos dados do sistema, sendo dele a decisão sobre a aceitação ou não das solicitações expressas anteriormente, definindo, inclusive, a forma de disponibilização dos dados, se for aplicável. Todos os pedidos de acesso a dados do sistema devem, portanto, passar pela apreciação do Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

O Gestor deverá avaliar a pertinência da situação quanto ao pedido de relatório de dados e/ou acesso ao sistema. Caso não haja aprovação por parte do gerente, o processo se encerra com o envio do motivo da negação ao solicitante.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia procedência de solicitações de dados do Sistema de Registro de Voo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Aprovada a solicitação de acesso ou de relatório de dados?" seja "sim, referente a acesso ao sistema", deve-se seguir para a etapa "04. Abrir chamado de acesso ao sistema e apresentar o sistema ao novo usuário". Caso a resposta seja "sim, referente a relatório de dados", deve-se seguir para a etapa "02. Gerar Relatório contendo dados solicitados". Caso a resposta seja "não, pedido negado", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Gerar Relatório contendo dados solicitados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Em caso de aceitação da solicitação, o analista designado pelo Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo deve desempenhar a tarefa de acordo com a sequência de procedimentos abaixo expressa:

i. Acessar o BO;

ii. Acessar o subdiretório "Pastas Públicas" > "II - ASSESSORIAS" > "DL.BO.ASSESSORIAS.GGIP" > "Registro de Voo" > "Consultas Externas";

- iii. Verificar se já existe uma consulta externa salva que se relacione com a solicitação em questão;
- iv. Em caso positivo, clicar na opção “Modificar” referente à consulta desejada e, em seguida, clicar no botão de comando “Editar consulta” para realizar os ajustes necessários, seguindo adiante para o procedimento “viii”;
- v. Em caso negativo, clicar no botão de comando “Novo” e, em seguida, na opção “Documento do Web Intelligence”;
- vi. Selecionar o Data Mart “DM REGISTRO DE VOOS - TRIPULAÇÃO”;
- vii. Estruturar a consulta de acordo com os parâmetros definidos pelo Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo;
- viii. Clicar no botão de comando “Executar consulta” e verificar se o resultado obtido é satisfatório, ajustando e executando novamente a consulta até obter o resultado desejado;
- ix. Clicar no botão de comando “Salvar” (com o desenho de um disquete como ícone) para salvar a consulta, atribuindo-lhe um nome que identifique facilmente seu objetivo. Novas consultas devem ser salvas na mesma pasta cujo caminho é especificado no procedimento “ii”;
- x. Clicar na seta ao lado do botão de comando “Salvar” e, em seguida, na opção “Salvar no Meu Computador como” > “Excel”;
- xi. No Excel, ajustar e formatar o relatório para melhor visualização e compreensão de seu conteúdo;
- xii. Salvar a versão final do relatório na pasta de rede “ANAC” > “GGAP” > “Registro de Voo” > “Consultas Externas”, atribuindo-lhe um nome que identifique facilmente seu objetivo; e
- xiii. Enviar o arquivo através de correspondência eletrônica para o Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

COMPETÊNCIAS:

- Gera relatório do Registro de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar e encaminhar Relatório gerado para o solicitante".

03. Avaliar e encaminhar Relatório gerado para o solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Após receber o arquivo do analista, deve-se fazer uma análise do relatório. Ao final, se o produto da pesquisa for considerado satisfatório, o SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo encaminha, através de correspondência eletrônica, o relatório gerado para o solicitante, observando que os dados encaminhados podem conter

informações de caráter confidencial ou estratégico sobre operadores aéreos e que, portanto, devem ser tratados e utilizados com responsabilidade redobrada.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa com atenção relatórios elaborados no Registro de Voo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Abrir chamado de acesso ao sistema e apresentar o sistema ao novo usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Solicitar a TI a permissão de acesso ao Sistema de Registro de Voo para o usuário demandante.

Em relação ao sistema devem ser apresentadas as informações disponíveis, as métricas existentes, as verificações mínimas necessárias em relação a completude dos dados e exemplos de utilização do sistema. Pressupõem-se do solicitante alguma familiaridade com o Business Objects.

COMPETÊNCIAS:

- Demonstra, de maneira clara e objetiva, o Sistema Eletrônico de Registro de Voo ao novo usuário.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Gerar Relatório de Controle de Envio de Dados do Registro de Voo

Todo final de trimestre será gerado o Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo. O relatório tem por objetivo identificar arquivos não enviados ou não aceitos, bem como a completude das informações encaminhadas.

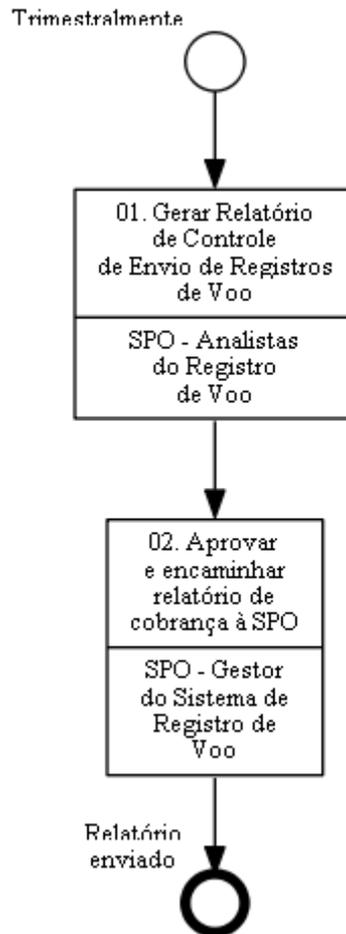
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Trimestralmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório enviado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - Analistas do Registro de Voo, SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa com atenção relatórios elaborados no Registro de Voo; (2) Gera relatório do Registro de Voo.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Memorando Encaminhamento de Levantamentos de Pendências de Arquivos do Registro de Voo para a SPO", "Modelo de Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo", "Roteiro de Validação da Completude dos Dados".

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



01. Gerar Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: O Relatório deverá ser gerado a partir dos artefatos Modelo de Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo e Roteiro de Validação da Completude dos Dados.

Geração de relatório contendo as seguintes análises:

- 1) Entrega dos arquivos diários;
- 2) Quantidade de voos por dia;
- 3) Trilha de voo;
- 4) Comparativo com o BIMTRA, sujeito a disponibilidade;
- 5) Comparativo com a base de HOTRANS, sujeito a disponibilidade.

Ao final da elaboração do relatório, enviar por email para o gestor.

COMPETÊNCIAS:

- Gera relatório do Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Roteiro de Validação da Completude dos Dados, Modelo de Relatório de Controle de Envio de Registros de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aprovar e encaminhar relatório de cobrança à SPO".

02. Aprovar e encaminhar relatório de cobrança à SPO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: O gestor realizará a análise e aprovação do relatório gerado.

Será encaminhado um Memorando Encaminhamento de Levantamentos de Pendências de Arquivos do Registro de Voo para a SPO com o relatório em anexo. A SPO será orientada a emitir sugestões relativas ao relatório.

Os dados do relatório poderão gerar ações de melhoria do sistema, tanto por parte da equipe de registro de voo, como da SPO.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa com atenção relatórios elaborados no Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memorando Encaminhamento de Levantamentos de Pendências de Arquivos do Registro de Voo para a SPO.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Implantar Melhoria no Sistema do Registro de Voo

Sempre que uma nova regra de validação dos dados constantes dos registros de voo for desenvolvida, ou uma regra já existente for substancialmente alterada a ponto de poder ser considerada como uma nova versão da regra original, os operadores aéreos usuários do sistema devem ser comunicados.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Memorando da SPO recebido ou sugestão de usuário ou sugestão de analista", 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:

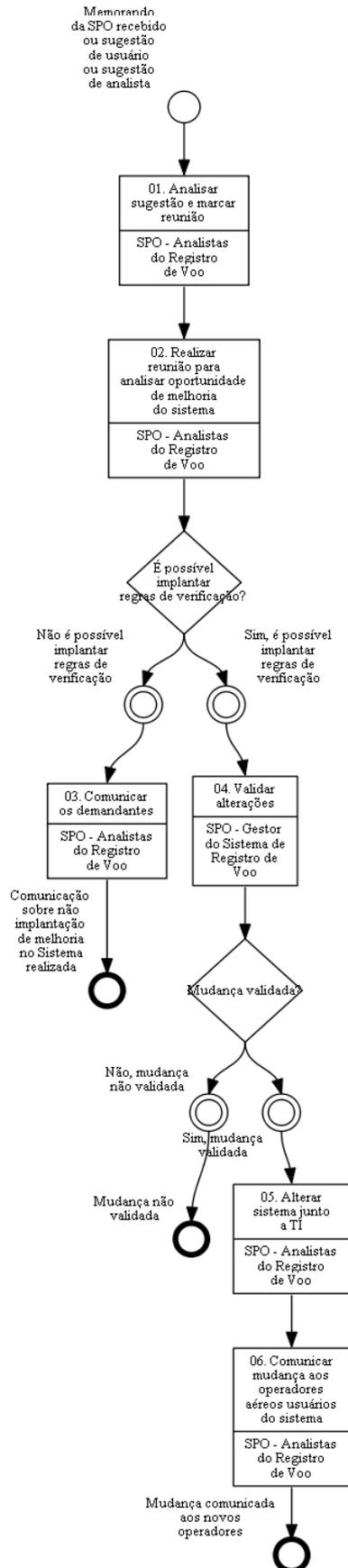
- a) Comunicação sobre não implantação de melhoria no Sistema realizada.
- b) Mudança comunicada aos novos operadores.
- c) Mudança não validada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - Analistas do Registro de Voo, SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa criteriosamente sugestões de melhoria no Sistema de Registro de Voo; (2) Avalia em equipe propostas aceitas de melhoria para o Sistema de Registro de Voo; (3) Implanta novas regras do Sistema de Registro de Voo.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de Comunicação de Implantação de Nova Regra de Validação".

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



01. Analisar sugestão e marcar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: As sugestões serão analisadas e arquivadas.

No caso de sugestões não aceitas, deverá ser emitida uma justificativa para a não aceitação. As justificativas deverão ser armazenadas para evitar o retrabalho em casos de sugestões semelhantes em momento futuro.

As sugestões consideradas oportunas serão encaminhadas para análise em reunião.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa criteriosamente sugestões de melhoria no Sistema de Registro de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para analisar oportunidade de melhoria do sistema".

02. Realizar reunião para analisar oportunidade de melhoria do sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Reunião envolvendo o gestor do sistema e os analistas para avaliar a possibilidade, a forma e os impactos relativos ao atendimento da proposta de melhoria.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia em equipe propostas aceitas de melhoria para o Sistema de Registro de Voo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É possível implantar regras de verificação?" seja "não é possível implantar regras de verificação", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar os demandantes". Caso a resposta seja "sim, é possível implantar regras de verificação", deve-se seguir para a etapa "04. Validar alterações".

03. Comunicar os demandantes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Apresentar ao demandante as justificativas que impediram a implantação da nova regra.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Validar alterações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gestor do Sistema de Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Validar as alterações propostas para melhoria do sistema. Sempre que possível, deverão ser feitos testes das novas regras sem que as mesmas impactem o status dos arquivos e sem que elas sejam visíveis aos operadores.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Mudança validada?" seja "não, mudança não validada", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, mudança validada", deve-se seguir para a etapa "05. Alterar sistema junto a TI".

05. Alterar sistema junto a TI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: As sugestões propostas serão transformadas em regras de negócio através do suporte da TI.

A TI irá realizar as alterações necessárias no sistema mediante a requisição do analista.

Identificada a necessidade, deverá ser realizado um período de teste da nova regra antes da sua implementação efetiva em conjunto com a TI.

COMPETÊNCIAS:

- Implanta novas regras do Sistema de Registro de Voo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Comunicar mudança aos operadores aéreos usuários do sistema".

06. Comunicar mudança aos operadores aéreos usuários do sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Os operadores aéreos usuários do sistema devem ser comunicados com antecedência mínima de 1 (um) mês da data prevista de implantação da nova regra, ou nova versão de regra já existente.

O Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo é o responsável pela comunicação, que pode ser realizada através de correspondência eletrônica e deve, necessariamente, conter uma descrição detalhada da nova regra, de forma que o operador aéreo possa implantá-la em seus procedimentos de montagem dos arquivos XML sem maiores dificuldades.

Para realizar a comunicação, sugere-se utilizar o Modelo de Comunicação de Implantação de Nova Regra de Validação.

A data original de implantação pode ser adiada por quantas vezes for preciso, por iniciativa da própria Agência ou por atendimento a solicitação de operador aéreo usuário do sistema, desde que devidamente justificada. A implantação da nova regra pode, ainda, ser cancelada a qualquer tempo por decisão do Gestor do Sistema Eletrônico de Registro de Voo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Comunicação de Implantação de Nova Regra de Validação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Incluir, Alterar ou Excluir Endereços no Registro de Voo

Inclusões, alterações e exclusões de endereços de correspondência eletrônica de representantes de operadores aéreos cadastrados para recebimento dos Relatórios de Arquivos Recebidos.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de representantes de operadores aéreos recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Modificação realizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SPO - Analistas do Registro de Voo.

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



01. Solicitar à TI inclusão, alteração ou exclusão de endereço de correspondência eletrônica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Analistas do Registro de Voo.

DETALHAMENTO: Com base nos resultados das validações realizadas, outras rotinas diárias automatizadas encaminham diariamente os relatórios gerados para os respectivos endereços de correio eletrônico cadastrados do operador aéreo. É gerado ainda um

Relatório de Arquivos Recebidos consolidado, onde constam as informações referentes a todos os operadores aéreos usuários do sistema. Este relatório consolidado é encaminhado à caixa de correio eletrônico registrodevoo@anac.gov.br, e é utilizado pelos SPO - Analistas do Registro de Voo pelo gerenciamento da base de dados principal do sistema em procedimentos de controle de recebimento de arquivos, a serem descritos mais adiante.

Inclusões, alterações e exclusões de endereços de correspondência eletrônica de representantes de operadores aéreos cadastrados para recebimento dos Relatórios de Arquivos Recebidos podem ser realizadas a qualquer tempo, mediante solicitação escrita de qualquer dos representantes já previamente cadastrados. A solicitação por escrito deve ser realizada através de correspondência eletrônica encaminhada para a caixa de correspondência eletrônica registrodevoo@anac.gov.br.

Ao avaliar que a correspondência eletrônica encaminhada não é recebida pelo destinatário final, durante três ou mais dias consecutivos, o Analista do Registro de Voo deverá consultar o operador sobre a manutenção do respectivo endereço de email.

O Analista do Registro de Voo deverá certificar que cada operador possua, no mínimo, um destinatário de e-mail cadastrado.

O SPO - Analistas do Registro de Voo deve seguir os seguintes procedimentos para realizar a tarefa de inclusão, alteração ou exclusão de endereço de correspondência eletrônica cadastrado, conforme a solicitação à TI da ANAC, enviando um e-mail para 'portaldeservicos@anac.gov.br'.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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