



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-510-R00**

---

**GCON - PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES  
E FOMENTO À COMPETITIVIDADE DA INDÚSTRIA**

---

08/2017



MPR/SAS-510-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	17/08/2017	SAS	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 8.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 8.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 8.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
  - 5.1) Responder Demanda de Consumidor, pág. 15.
  - 5.2) Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso, pág. 19.
  - 5.3) Verificar Diariamente Ação Civil Pública, pág. 23.
  - 5.4) Verificar Mensalmente Ação Civil Pública, pág. 28.
  - 5.5) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Congresso, pág. 32.
  - 5.6) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Judiciário, pág. 37.
  - 5.7) Elaborar Estudo de Alteração ou Criação de Normativo, pág. 41.
  - 5.8) Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo, pág. 43.
  - 5.9) Realizar Mesas de Negociação, pág. 46.
  - 5.10) Elaborar Documentos Normativos, pág. 50.
  - 5.11) Atualizar Documentos Normativos, pág. 54.
  - 5.12) Preparar Audiência e Consulta Pública, pág. 57.

- 5.13) Realizar Audiência Pública, pág. 61.
  - 5.14) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento, pág. 63.
  - 5.15) Convalidar Elementos de Monitoramento, pág. 67.
  - 5.16) Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória, pág. 70.
  - 5.17) Atualizar Scripts, pág. 74.
  - 5.18) Atualizar Sítio da ANAC, pág. 76.
  - 5.19) Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa Às Relações de Consumo do Transporte Aéreo, pág. 78.
  - 5.20) Criar Script, pág. 82.
- 6) Disposições Finais, pág. 85.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Gcon - Gt Cem**

- 1) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento

#### **b) GCON - GT Norma**

- 1) Atualizar Documentos Normativos
- 2) Elaborar Documentos Normativos
- 3) Elaborar Estudo de Alteração ou Criação de Normativo
- 4) Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo
- 5) Preparar Audiência e Consulta Pública
- 6) Realizar Audiência Pública
- 7) Realizar Mesas de Negociação

#### **c) GCON - Servidores**

- 1) Atualizar Scripts
- 2) Atualizar Sítio da ANAC
- 3) Criar Script
- 4) Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa Às Relações de Consumo do Transporte Aéreo
- 5) Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória
- 6) Responder Demanda de Consumidor
- 7) Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso
- 8) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Congresso
- 9) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Judiciário
- 10) Verificar Diariamente Ação Civil Pública
- 11) Verificar Mensalmente Ação Civil Pública

#### **d) O Gcon**

- 1) Convalidar Elementos de Monitoramento
- 2) Criar Script

3) Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa Às Relações de Consumo do Transporte Aéreo

4) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento

5) Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória

6) Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo

7) Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso

8) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Congresso

9) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Judiciário

10) Verificar Diariamente Ação Civil Pública

11) Verificar Mensalmente Ação Civil Pública

**e) O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos**

1) Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória

**f) Solicitante**

1) Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

O MPR Proteção dos Direitos dos Consumidores e Fomento à Competitividade da Indústria apresenta uma série de processos desenvolvidos pela GCON com o objetivo promover o equilíbrio entre o bem-estar dos consumidores na forma de disponibilidade serviços de qualidade a preços razoáveis e a lucratividade da indústria. Eles consistem na coleta, tratamento (incluindo respostas a demandantes), planejamento, execução e publicação de ações regulatórias de relações de consumo de serviços de transporte aéreo.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS, os seguintes processos de trabalho:

- a) Responder Demanda de Consumidor.
- b) Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso.
- c) Verificar Diariamente Ação Civil Pública.
- d) Verificar Mensalmente Ação Civil Pública.
- e) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Congresso.
- f) Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Judiciário.
- g) Elaborar Estudo de Alteração ou Criação de Normativo.
- h) Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo.
- i) Realizar Mesas de Negociação.
- j) Elaborar Documentos Normativos.
- k) Atualizar Documentos Normativos.
- l) Preparar Audiência e Consulta Pública.
- m) Realizar Audiência Pública.
- n) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento.
- o) Convalidar Elementos de Monitoramento.
- p) Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória.
- q) Atualizar Scripts.
- r) Atualizar Sítio da ANAC.
- s) Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa Às Relações de Consumo do Transporte Aéreo.

t) Criar Script.

## 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:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GCON - GT CEM	Grupo da GCON responsável pelo Compêndio de elementos de Monitoramento
GCON - GT Norma	Grupo ad hoc para criação ou alteração de normativos da GCON.
GCON - Servidores	Servidores da Gerência de Regulação das Relações de Consumo
O GCON	Gerente de Regulação das Relações de Consumo
O SAS	O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos
Solicitante	Este grupo representa o solicitante do processo de trabalho em questão.

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos 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**

Este MPR não possui definições.

### 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
Aviso de Audiência Pública GCON	Aviso de Audiência Pública GCON
Justificativa de Audiência Pública GCON	Justificativa de Audiência Pública
Lista de Presença GCON	Lista de Presença GCON
Lista dos Sítios do Judiciário	Lista dos sítios do judiciário
Modelo de Ata de Reunião GCON	Modelo de Ata de Reunião GCON
Modelo de Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo	Este documento corresponde ao formulário previsto na IN nº 61, a ser preenchido pelas unidades organizacionais quando da proposição de atos normativos e de concessão de isenções de cumprimento de requisitos técnicos.
Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM)	Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM)
Portfólio de Ações da GCON	Portfólio de Ações da GCON
Quadro Comparativo	Quadro Comparativo

#### 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.	O GCON, O SAS
Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.	GCON - Servidores, Solicitante
Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.	GCON - Servidores
Desenvolve negociações relativas a relações de consumo de forma convincente, com foco nos objetivos estabelecidos.	GCON - GT Norma
Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GCON - GT CEM, GCON - GT Norma, GCON - Servidores
Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.	GCON - Servidores
Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização.	GCON - GT Norma
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GCON - GT CEM, GCON - Servidores, Solicitante, O GCON, O SAS, GCON - GT Norma
Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GCON - Servidores

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Consumidor.gov.br	O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.	<a href="https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890">https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890</a>

SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos	O Sistema de Gerenciamento de Eventos (SGE) é identificado como um conjunto de atividades, administrativas e operacionais, cuja principal finalidade é prover as informações necessárias para o devido planejamento dos eventos.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sge">https://sistemas.anac.gov.br/sge</a>
STELLA	Plataforma de interface com o Sistema TELLUS de Atendimento para recebimento e Resposta a Manifestações do “Fale com a ANAC”, via Ouvidoria ou via GTGI.	<a href="https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx">https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. 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 Responder Demanda de Consumidor

Responder Demanda de Consumidor

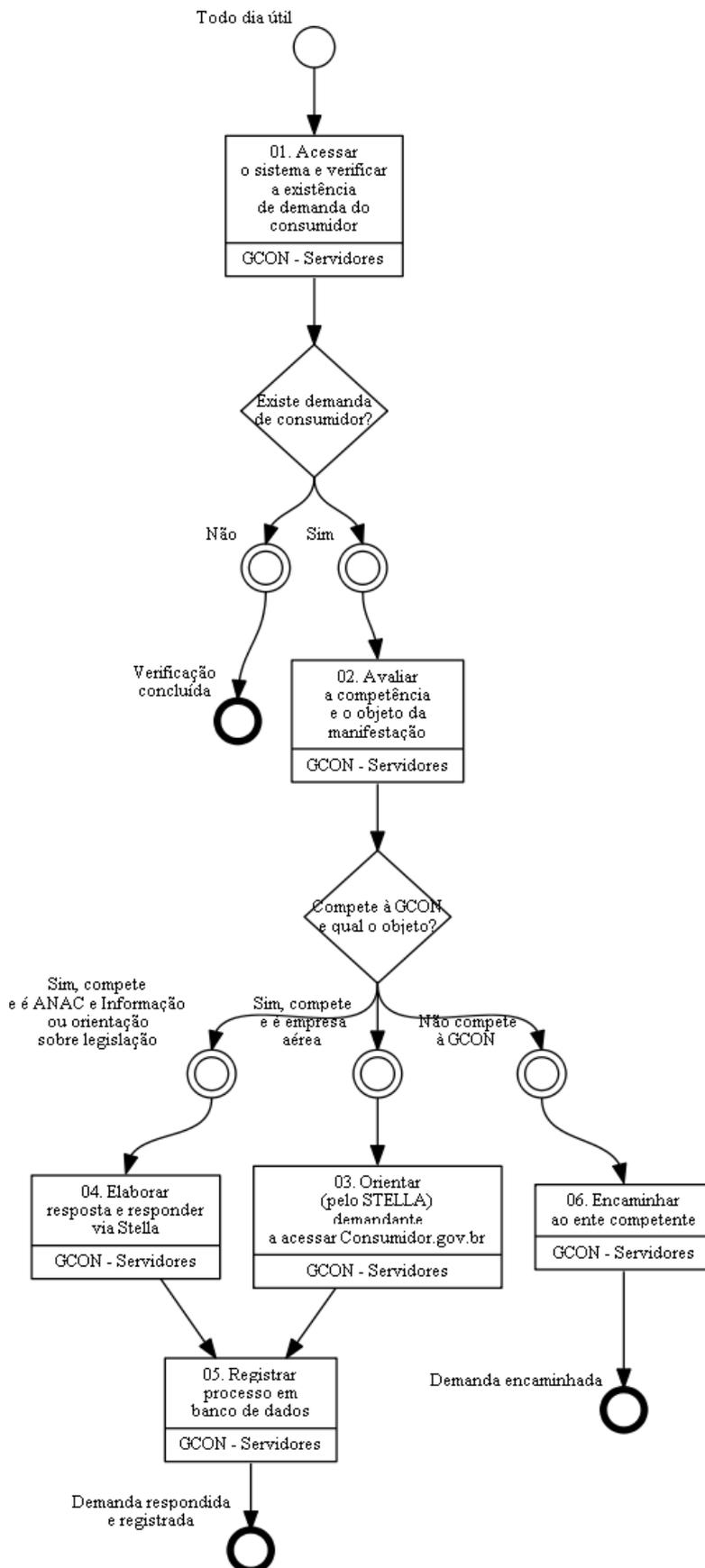
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda respondida e registrada.
- b) Demanda encaminhada.
- c) Verificação concluída.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (2) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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



### **01. Acessar o sistema e verificar a existência de demanda do consumidor**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo dia útil o responsável deve acessar o sistema STELLA e verificar se há manifestação de consumidor a responder.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe demanda de consumidor?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a competência e o objeto da manifestação".

### **02. Avaliar a competência e o objeto da manifestação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o conteúdo da manifestação é de competência da GCON e qual é o objeto dessa manifestação.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete à GCON e qual o objeto?" seja "não compete à GCON", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar ao ente competente". Caso a resposta seja "sim, compete e é empresa aérea", deve-se seguir para a etapa "03. Orientar (pelo STELLA) demandante a acessar Consumidor.gov.br". Caso a resposta seja "sim, compete e é ANAC e Informação ou orientação sobre legislação", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta e responder via Stella".

### **03. Orientar (pelo STELLA) demandante a acessar Consumidor.gov.br**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve acessar a resposta padrão para orientar (pelo STELLA) o demandante a acessar o Consumidor.gov.br. A resposta padrão está no arquivo "Antigo STELLA - Respostas Padronizadas GCON - ANTES RES 400.doc"x e "Novo STELLA - Respostas Padronizadas GCON - ANTES RES 400.docx" localizados em Z:\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.1 - Demanda de consumidor

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Consumidor.gov.br, STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Registrar processo em banco de dados".

#### **04. Elaborar resposta e responder via Stella**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a resposta utilizando o banco de respostas "Novo STELLA - Respostas Padronizadas GCON - APÓS RES 400.doc" ou "Antigo STELLA - Respostas Padronizadas GCON - ANTES RES 400e responder via Stella.doc" conforme o conteúdo da manifestação e a situação aplicável. Estes bancos de dados estão localizados em Z:\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.1 - Demanda de consumidor. Por fim, o responsável responde via STELLA.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Registrar processo em banco de dados".

#### **05. Registrar processo em banco de dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve registrar processo em banco de dados, planilha Demandas STELLA - a partir de abril.2017.xls localizada em Z:\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.1 - Demanda de consumidor

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **06. Encaminhar ao ente competente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve rejeitar a manifestação via STELLA sugerindo o encaminhamento ao setor competente se possível.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso

Responder Demandas Especiais, Externas e Internas e Contencioso

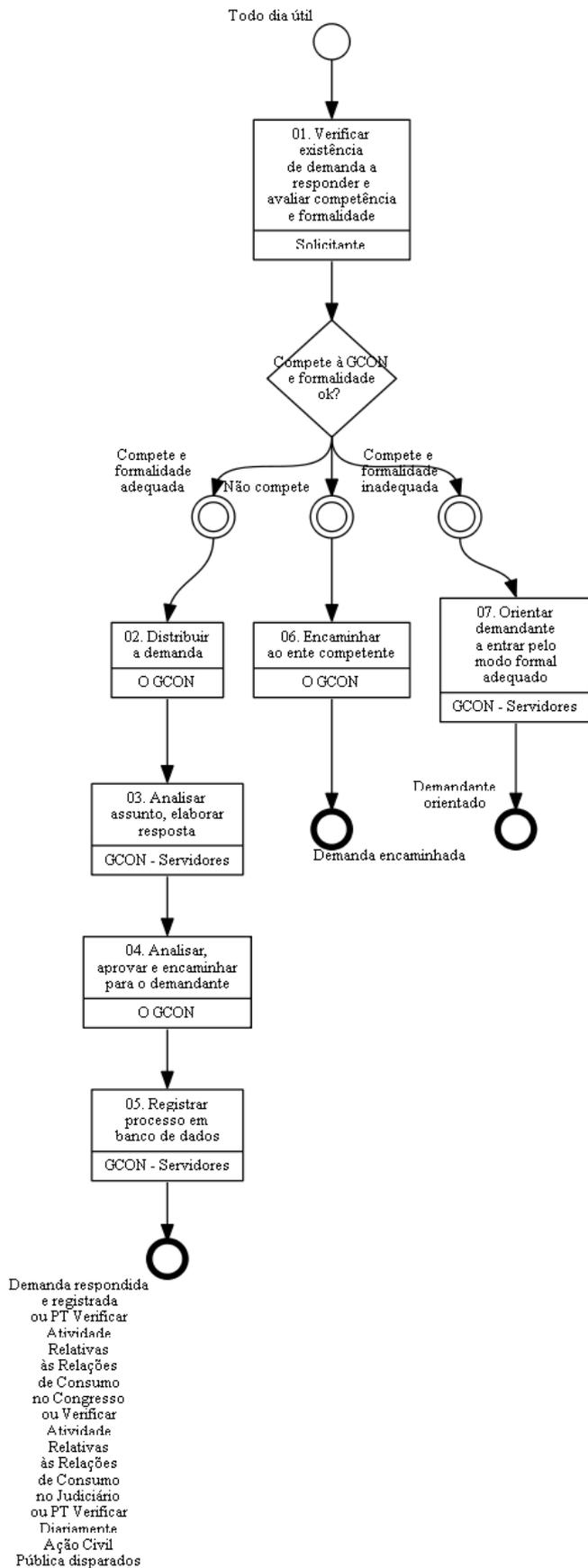
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) Demanda respondida e registrada ou PT Verificar Atividade Relativas às Relações de Consumo no Congresso ou Verificar Atividade Relativas às Relações de Consumo no Judiciário ou PT Verificar Diariamente Ação Civil Pública disparados.
- b) Demanda encaminhada.
- c) Demandante orientado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Verificar existência de demanda a responder e avaliar competência e formalidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.

DETALHAMENTO: Todo dia útil, o responsável deve acessar o SEI e e-mails e verificar a existência de demanda especial, externa, interna ou contencioso a responder. O responsável avalia, então, a competência da GCON e a adequação da formalidade.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete à GCON e formalidade ok?" seja "competente e formalidade adequada", deve-se seguir para a etapa "02. Distribuir a demanda". Caso a resposta seja "não competente", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar ao ente competente". Caso a resposta seja "competente e formalidade inadequada", deve-se seguir para a etapa "07. Orientar demandante a entrar pelo modo formal adequado".

## **02. Distribuir a demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável distribuir a demanda ao servidor.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar assunto, elaborar resposta".

## **03. Analisar assunto, elaborar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável analisa o assunto e elabora resposta.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar, aprovar e encaminhar para o demandante".

**04. Analisar, aprovar e encaminhar para o demandante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável analisa a resposta em conjunto com [g518g]] (se necessário), faz as devidas alterações, se preciso, aprova e encaminha para o Gabinete da Presidência (se demanda especial), para a PF (se contencioso), para o demandante (outros casos). A resposta pode ser encaminhada via SEI ou e-mail dependendo do caso.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Registrar processo em banco de dados".

**05. Registrar processo em banco de dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável registra processo em banco de dados, localizado em Z:\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA. Dependendo do tipo de demanda, deve-se disparar um dos processos "Verificar Atividade Relativas às Relações de Consumo no Congresso" ou "Verificar Atividade Relativas às Relações de Consumo no Judiciário" ou "Verificar Diariamente Ação Civil Pública".

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**06. Encaminhar ao ente competente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve devolver ao solicitante com justificativa da devolução.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**07. Orientar demandante a entrar pelo modo formal adequado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve orientar o demandante a se manifestar pelo modo formal adequado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Verificar Diariamente Ação Civil Pública

#### Verificar Diariamente Ação Civil Pública

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", 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:

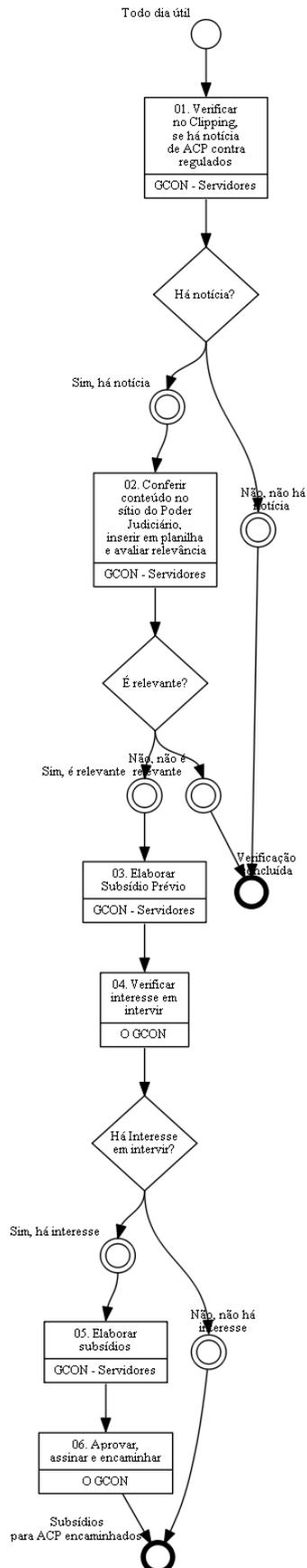
- a) Subsídios para ACP encaminhados.
- b) Verificação concluída.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (4) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista dos Sítios do Judiciário".

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



### **01. Verificar no Clipping, se há notícia de ACP contra regulados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo dia útil, o responsável deverá verificar no Clipping da ANAC se há notícias sobre Ação Civil Pública contra regulados da ANAC. O responsável deve se inscrever para a recepção do serviço de clipping conforme instruções da ASCOM.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há notícia?" seja "não, não há notícia", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, há notícia", deve-se seguir para a etapa "02. Conferir conteúdo no sítio do Poder Judiciário, inserir em planilha e avaliar relevância".

### **02. Conferir conteúdo no sítio do Poder Judiciário, inserir em planilha e avaliar relevância**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Deve-se conferir seu conteúdo no sítio eletrônico do Poder Judiciário do local que foi impetrada (ver artefato Lista de Sítios do Judiciário). Após isso, os dados da ação deverão ser inseridos na planilha de controle, localizada em: \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA. A seguir averigua-se se ação é relevante.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.  
- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista dos Sítios do Judiciário.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É relevante?" seja "não, não é relevante", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, é relevante", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Subsídio Prévio".

### **03. Elaborar Subsídio Prévio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se a ACP for avaliada como relevante, o responsável deve elaborar subsídio resumido e encaminhar para O GCON, via SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.  
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar interesse em intervir".

<b>04. Verificar interesse em intervir</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deve analisar o subsídio resumido e verificar se há interesse em intervenção da ANAC na ACP.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há Interesse em intervir?" seja "sim, há interesse", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar subsídios". Caso a resposta seja "não, não há interesse", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Elaborar subsídios</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar subsídios por meio de Nota Técnica para Intervenção em ACP e encaminhar ao O GCON.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aprovar, assinar e encaminhar".

<b>06. Aprovar, assinar e encaminhar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável analisa a resposta em conjunto com O SAS (se necessário), faz as devidas alterações, se preciso, aprova e encaminha para a PF, via SEI.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SAS-510-R00

## 5.4 Verificar Mensalmente Ação Civil Pública

### Verificar Mensalmente Ação Civil Pública

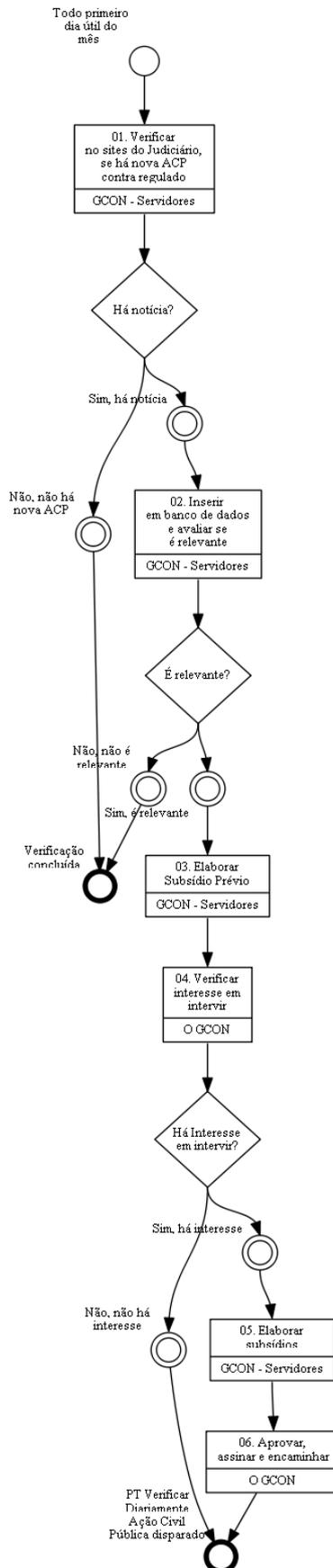
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo primeiro dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) PT Verificar Diariamente Ação Civil Pública disparado.
- b) Verificação concluída.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (4) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Verificar no sites do Judiciário, se há nova ACP contra regulado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo primeiro dia útil do mês, o responsável deverá verificar no sítio eletrônico do Poder Judiciário dos estados de SP, RJ, MG, DF, BA, PE, CE, RS, PR, MT, AC e AM se há novas Ações Cíveis Públicas contra regulados da ANAC.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há notícia?" seja "não, não há nova ACP", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, há notícia", deve-se seguir para a etapa "02. Inserir em banco de dados e avaliar se é relevante".

## **02. Inserir em banco de dados e avaliar se é relevante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Os dados da ação deverão ser inseridos na planilha de controle, localizada em: \\Svcd1001\anac\SAS\GNOP\GCON\GCON\Demandas Externas - DEE\Demandas Judiciário - DEJ\2016\Controle. Demandas Especias GCON 2016.xlsx. A seguir averigua-se se ação é relevante.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É relevante?" seja "não, não é relevante", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, é relevante", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Subsídio Prévio".

## **03. Elaborar Subsídio Prévio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se a ACP for avaliada como relevante, o responsável deve elaborar subsídio resumido e encaminhar para O GCON, via SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.  
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar interesse em intervir".

## **04. Verificar interesse em intervir**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deve analisar o subsídio resumido e verificar se há interesse em intervenção da ANAC na ACP.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há Interesse em intervir?" seja "sim, há interesse", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar subsídios". Caso a resposta seja "não, não há interesse", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Elaborar subsídios</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar subsídios por meio de Nota Técnica para Intervenção em ACP e encaminhar ao O GCON.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aprovar, assinar e encaminhar".

<b>06. Aprovar, assinar e encaminhar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável analisa a resposta em conjunto com O SAS (se necessário), faz as devidas alterações, se preciso, aprova e encaminha para a PF, via SEI. PT Verificar Diariamente Ação Civil Pública disparado.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.5 Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Congresso**

Verificar Atividades Relativas às Relações de Consumo no Congresso

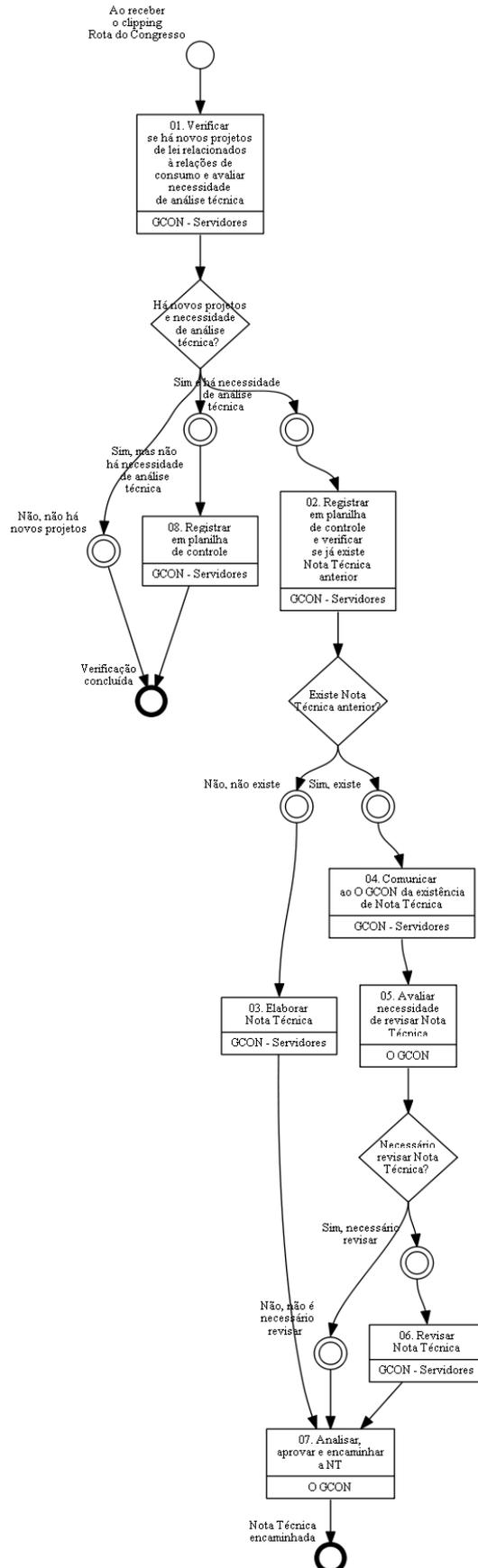
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao receber o clipping Rota do Congresso", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Nota Técnica encaminhada.
- b) Verificação concluída.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (4) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Verificar se há novos projetos de lei relacionados à relações de consumo e avaliar necessidade de análise técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber o clipping Rota do Congresso, o responsável deve verificar se há novos projetos de lei relacionados à relações de consumo no sítio eletrônico da Câmara dos Deputados, no caminho: <http://www2.camara.leg.br/> e no sítio eletrônico do Senado Federal, por meio do caminho: <http://www12.senado.leg.br/hpsenado> e avaliar necessidade de análise técnica. O responsável deve se inscrever para a recepção do serviço de clipping conforme instruções da ASPAR.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há novos projetos e necessidade de análise técnica?" seja "sim, mas não há necessidade de análise técnica", deve-se seguir para a etapa "08. Registrar em planilha de controle". Caso a resposta seja "sim e há necessidade de análise técnica", deve-se seguir para a etapa "02. Registrar em planilha de controle e verificar se já existe Nota Técnica anterior". Caso a resposta seja "não, não há novos projetos", esta etapa finaliza o procedimento.

## **02. Registrar em planilha de controle e verificar se já existe Nota Técnica anterior**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se houver novos projetos de lei, cujo conteúdo seja avaliado como relevante, o responsável deve registrar o seu conteúdo na planilha de controle que está localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.4 - Demandas externas. Em seguida deve-se verificar se já existe no SEI Nota Técnica anterior que trata do assunto daquele projeto de lei.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.  
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe Nota Técnica anterior?" seja "não, não existe", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Nota Técnica". Caso a resposta seja "sim, existe", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar ao O GCON da existência de Nota Técnica".

## **03. Elaborar Nota Técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se não houver nota técnica sobre aquele tema, o responsável deve elaborar a nota e encaminhar para conhecimento e providências de O GCON. Esta nota técnica servirá de subsídio para a ASPAR que levará seu conteúdo aos parlamentares.
COMPETÊNCIAS: - Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta. - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar, aprovar e encaminhar a NT".

<b>04. Comunicar ao O GCON da existência de Nota Técnica</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: Se já houver nota, o responsável deve comunicar ao O GCON da existência de Nota Técnica (informar número do documento no SEI).
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de revisar Nota Técnica".

<b>05. Avaliar necessidade de revisar Nota Técnica</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar necessidade de revisar Nota Técnica.
COMPETÊNCIAS: - Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico. - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário revisar Nota Técnica?" seja "sim, necessário revisar", deve-se seguir para a etapa "06. Revisar Nota Técnica". Caso a resposta seja "não, não é necessário revisar", deve-se seguir para a etapa "07. Analisar, aprovar e encaminhar a NT".

<b>06. Revisar Nota Técnica</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve revisar a nota, adequando seu conteúdo ao projeto de lei.
COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar, aprovar e encaminhar a NT".

## **07. Analisar, aprovar e encaminhar a NT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá revisar a NT, aprovar e encaminhar diretamente para a ASPAR ou à GTAS(SAS), conforme necessidade.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **08. Registrar em planilha de controle**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se houver novo projeto de lei na Câmara dos Deputados ou no Senado Federal, que trata de relações de consumo do transporte aéreo, mas o responsável entenda que seu conteúdo não é relevante, basta apenas registrar seu conteúdo na em planilha de controle. Esta planilha está localizada em \\Svcd\1001\anac\SAS\GCON-SAS\1.

PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.4 - Demandas externas

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Verificar Atividades Relativas Às Relações de Consumo no Judiciário

Verificar Atividades Relativas às Relações de Consumo no Judiciário

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo primeiro dia útil da semana", 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:

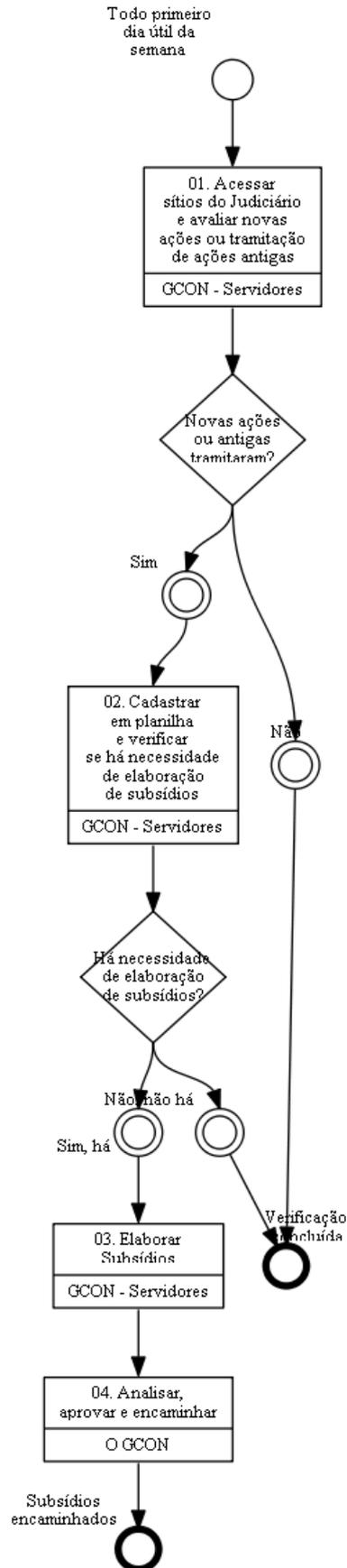
- a) Subsídios encaminhados.
- b) Verificação concluída.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (4) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista dos Sítios do Judiciário".

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



## **01. Acessar sítios do Judiciário e avaliar novas ações ou tramitação de ações antigas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo primeiro dia útil da semana, o responsável deve acessar os sítios do Judiciário (ver artefato Lista de Sítios do Judiciário) para verificar se existem Ações Cíveis Públicas ou outras (ações ordinárias, de cobrança, etc.) que a ANAC seja parte, novas ou pré-existentes que tenham sofrido tramitação.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista dos Sítios do Judiciário.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Novas ações ou antigas tramitaram?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Cadastrar em planilha e verificar se há necessidade de elaboração de subsídios". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

## **02. Cadastrar em planilha e verificar se há necessidade de elaboração de subsídios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve cadastrar as ações novas ou as tramitações de ações pré-existentes na planilha localizada em: \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA\1.1.5 - Contencioso. Em seguida deve-se averiguar se há necessidade de elaboração de subsídios para estes casos.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.  
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de elaboração de subsídios?" seja "não, não há", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, há", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Subsídios".

## **03. Elaborar Subsídios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a nota técnica e encaminhar para conhecimento e providências de O GCON. Esta nota técnica servirá de subsídio para a PF.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.  
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
---------------------------------------

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar, aprovar e encaminhar".
---

<b>04. Analisar, aprovar e encaminhar</b>
---

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
------------------------------------

DETALHAMENTO: O responsável deverá revisar a NT, aprovar e encaminhar diretamente à SAS.
--

COMPETÊNCIAS:
---------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li></ul> |
|---|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
---------------------------------------

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.7 Elaborar Estudo de Alteração ou Criação de Normativo

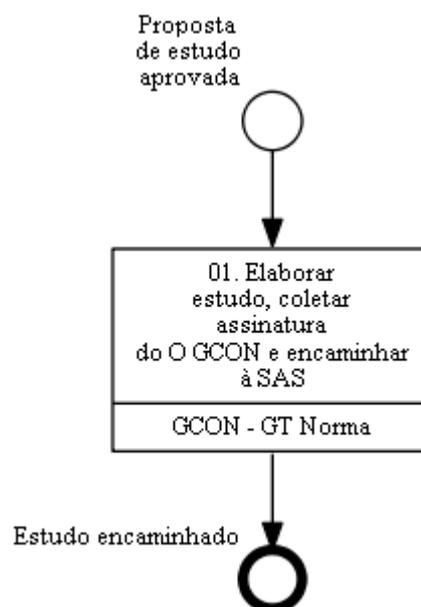
### Elaborar Estudo de Alteração ou Criação de Normativo

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Proposta de estudo aprovada", 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: "Estudo encaminhado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



### 01. Elaborar estudo, coletar assinatura do O GCON e encaminhar à SAS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Com a proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo aprovada, o GCON - GT Norma elabora o estudo sobre o normativo em tela, aprofundando o

conteúdo do Formulário de Análise de proposição de Ato Normativo. Coleta então a assinatura do O GCON e encaminha à SAS.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo

### Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo

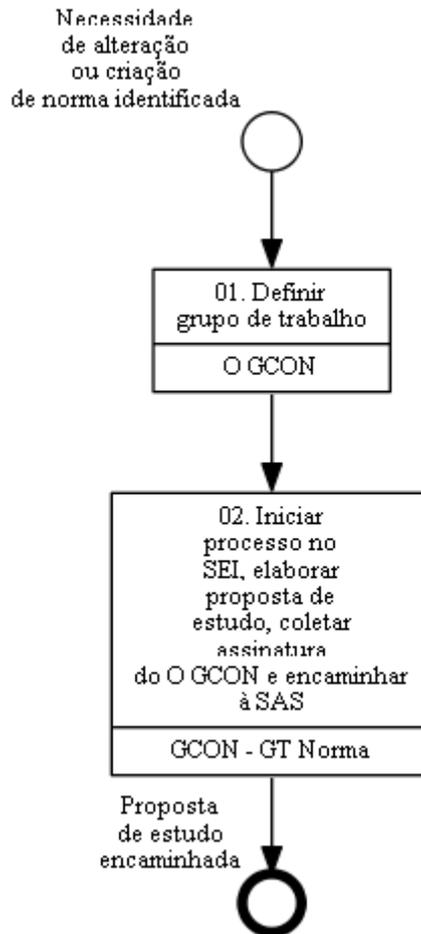
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de alteração ou criação de norma identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Proposta de estudo encaminhada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - GT Norma, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo".

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



### 01. Definir grupo de trabalho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável define o(s) servidor(es) que integrará(ão) o grupo de trabalho e encaminha o material se existente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Iniciar processo no SEI, elaborar proposta de estudo, coletar assinatura do O GCON e encaminhar à SAS".

### 02. Iniciar processo no SEI, elaborar proposta de estudo, coletar assinatura do O GCON e encaminhar à SAS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O responsável inicia o processo no SEI e elabora a proposta de estudo, através dos documentos Nota Técnica e Formulário de Análise de proposição de Ato Normativo. Com a proposta de estudo pronta, o responsável deve coletar a assinatura do O GCON e encaminhar à SAS.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
---

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo.
---

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
---------------------------------------

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.9 Realizar Mesas de Negociação

### Realizar Mesas de Negociação

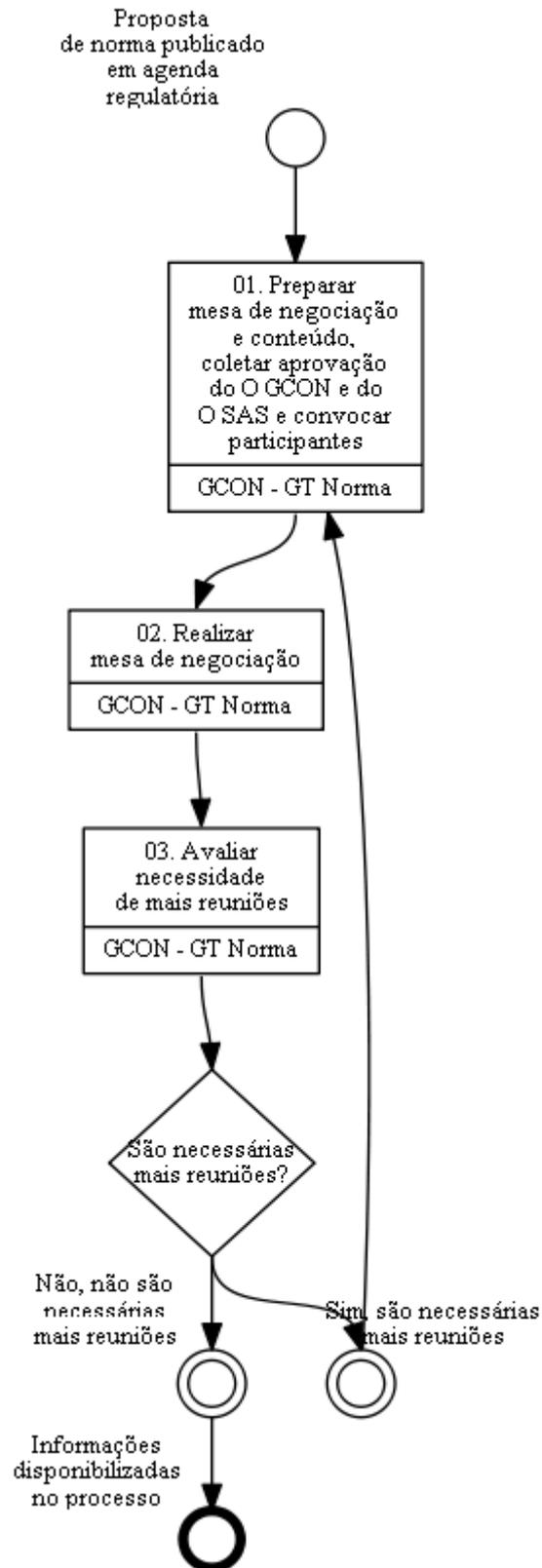
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Proposta de norma publicado em agenda regulatória", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Informações disponibilizadas no processo".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Desenvolve negociações relativas a relações de consumo de forma convincente, com foco nos objetivos estabelecidos; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (3) Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Lista de Presença GCON", "Modelo de Ata de Reunião GCON".

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



## **01. Preparar mesa de negociação e conteúdo, coletar aprovação do O GCON e do O SAS e convocar participantes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma deve preparar a mesa de negociação em separado com empresas aéreas e suas associações, órgão de proteção e defesa das relações de consumo e outros envolvidos. O responsável deve solicitar a logística para o evento (auditório, microfone, gravação e degravação, video-conferência, etc.) junto à SAF/ASCOM para as datas pretendidas. O responsável deve elaborar o Projeto Básico conforme solicitado pela ASCOM, através do sistema SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos. O responsável deve também preparar o conteúdo e definir a data da apresentação, com base no estudo de alteração ou criação de ato normativo realizado, coletando a aprovação do O GCON e do O SAS. O conteúdo pode ser baseado em outras apresentações disponíveis na rede do setor. O responsável elabora então minutas de ofício convocando os participantes e encaminhando o conteúdo da mesa de negociação. A minuta deve ser aprovada pelo O SAS, aprovação eventualmente delegada ao O GCON. Por último o responsável solicita o encaminhamento ao GCON - Secretariado. Os contatos dos órgãos e das empresas estão na pasta \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\5. ADMINISTRATIVO\CONTATOS.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar mesa de negociação".

## **02. Realizar mesa de negociação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Nas datas correspondentes, o GCON - GT Norma deve realizar mesa de negociação, elaborando a ata (com aprovação dos presentes), coletando a lista de presença e a degravação. Estes documentos devem ser adicionados ao processo no SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Desenvolve negociações relativas a relações de consumo de forma convincente, com foco nos objetivos estabelecidos.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Presença GCON, Modelo de Ata de Reunião GCON.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de mais reuniões".

**03. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma avalia a necessidade de realização de mais reuniões.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "01. Preparar mesa de negociação e conteúdo, coletar aprovação do O GCON e do O SAS e convocar participantes". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.10 Elaborar Documentos Normativos

### Elaborar Documentos Normativos

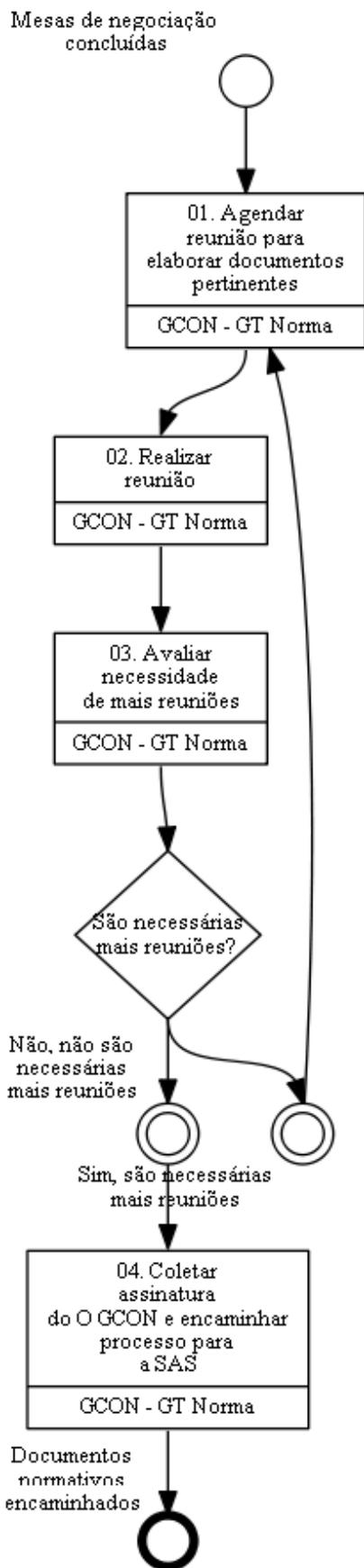
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mesas de negociação concluídas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Documentos normativos encaminhados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo", "Quadro Comparativo".

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



**01. Agendar reunião para elaborar documentos pertinentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Concluídas as mesas de negociação, o GCON - GT Norma deve agendar reunião interna para elaboração dos documentos pertinentes.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião".

**02. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma deve realizar a reunião. Os documentos pertinentes são:

1. Nota Técnica que fundamente a proposição ou alteração de norma e que inclua em seu texto, necessariamente, a listagem dos atos que devam ser revogados ou alterados com a edição do novo normativo;
2. Minuta de instrução normativa ou de resolução;
3. Quadro comparativo que indique os dispositivos alterados, quando se tratar de alteração de norma vigente;
4. Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo, contendo a análise do impacto regulatório;
5. Norma Comentada;
6. Despacho de encaminhamento do processo ao Diretor-Presidente. Os modelos destes documentos podem ser encontrados na pasta \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\5. ADMINISTRATIVO\MAPEAMENTO DE PROCESSOS\ARTEFATOS. Estes documentos devem ser anexados ao processo específico no SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Formulário de Análise para Proposição de Ato Normativo, Quadro Comparativo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de mais reuniões".

**03. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma deve avaliar a necessidade de realização de mais reuniões.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar reunião para elaborar documentos pertinentes". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "04. Coletar assinatura do O GCON e encaminhar processo para a SAS".

**04. Coletar assinatura do O GCON e encaminhar processo para a SAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma deve coletar assinatura do O GCON e encaminhar processo para a SAS.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.11 Atualizar Documentos Normativos

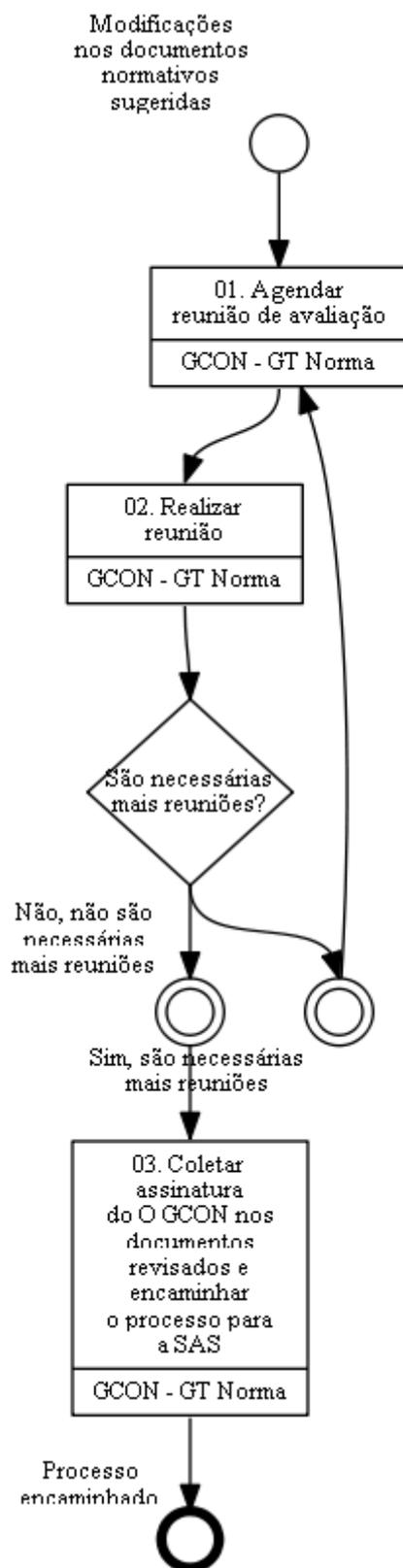
### Atualizar Documentos Normativos

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Modificações nos documentos normativos sugeridas", 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: "Processo encaminhado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



**01. Agendar reunião de avaliação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Ao receber sugestões de modificações nos documentos normativos o GCON - GT Norma deve agendar reunião de avaliação dessas sugestões.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião".

**02. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Na data agendada, o GCON - GT Norma deve realizar reunião para eventual revisão dos documentos.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar reunião de avaliação". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Coletar assinatura do O GCON nos documentos revisados e encaminhar o processo para a SAS".

**03. Coletar assinatura do O GCON nos documentos revisados e encaminhar o processo para a SAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Ao terminar as eventuais revisões nos documentos, O GCON - GT Norma deve coletar a assinatura do O GCON nos documentos revisados e encaminhar o processo para a SAS.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.12 Preparar Audiência e Consulta Pública

### Preparar Audiência e Consulta Pública

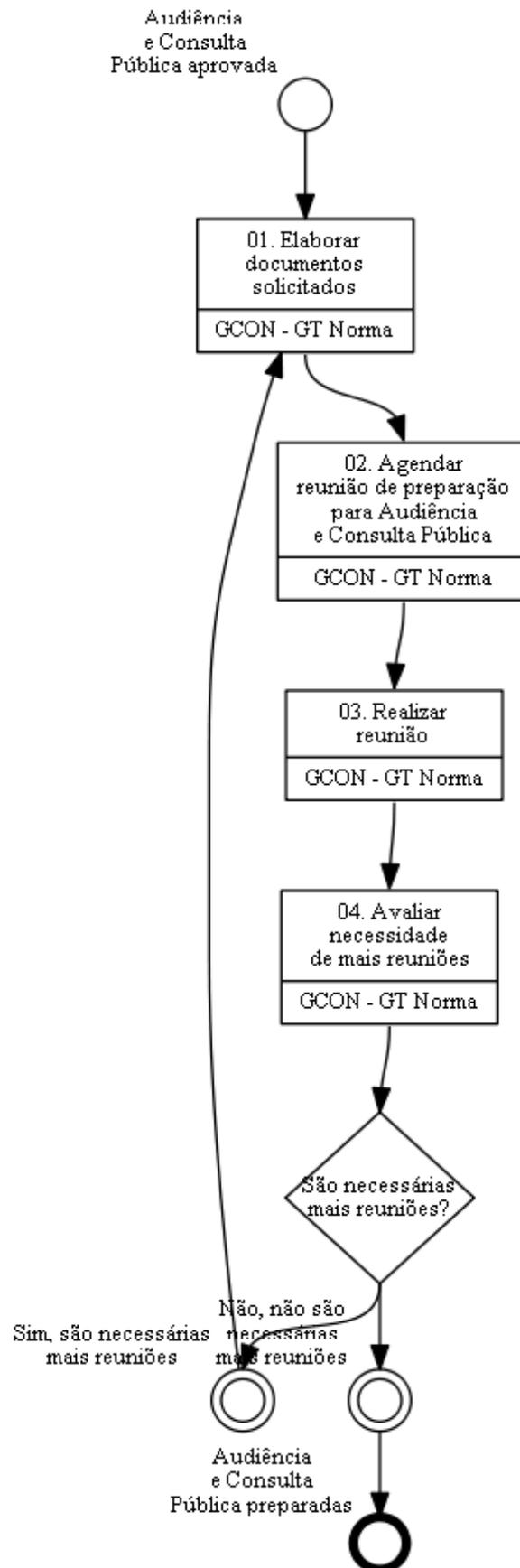
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Audiência e Consulta Pública aprovada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Audiência e Consulta Pública preparadas".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Aviso de Audiência Pública GCON", "Justificativa de Audiência Pública GCON".

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



## 01. Elaborar documentos solicitados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Após a aprovação da Audiência e Consulta Pública, o GCON - GT Norma deve preparar a Audiência Pública com empresas aéreas e suas associações, órgão de proteção e defesa das relações de consumo e outros envolvidos. Os contatos dos órgãos e das empresas estão na planilha "Lista de Contatos para Mesas de negociação.xls", localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\5. ADMINISTRATIVO. o GCON - GT Norma elabora os documentos Aviso de Audiência Pública e Justificativa e Memorando de encaminhamento para a GNAD para publicação juntamente com os documentos Minuta de Norma, Formulário de AIR e Norma Comentada atualizados. O responsável deve também preparar o conteúdo da Audiência ou Consulta Pública, com base no estudo realizado, coletando a aprovação do O GCON e do O SAS. O conteúdo pode ser baseado em outras apresentações disponíveis em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\PASTA ANTIGA GCON\Apresentações - APR\2016\Audiencia Pública.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Justificativa de Audiência Pública GCON, Aviso de Audiência Pública GCON.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião de preparação para Audiência e Consulta Pública".

## 02. Agendar reunião de preparação para Audiência e Consulta Pública

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma deve agendar reunião de preparação para Audiência e Consulta Pública com GNAD, ASCOM e STI.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião".

## 03. Realizar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: O GCON - GT Norma realiza reunião, discutindo, entre outros pontos, a estratégia de comunicação e logística do evento (ASCOM) e o encaminhamento dos documentos para publicação junto à GNAD e solicitação do formulário digital de contribuições (STI). O responsável deve solicitar a logística para o evento (auditório, microfone, gravação e degravação, video-conferência, etc.) junto à SAF/ASCOM para as datas pretendidas. O responsável deve elaborar o Projeto Básico conforme solicitado pela

ASCOM, através do sistema SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos. O responsável elabora então, em conjunto com a ASCOM, a estratégia de comunicação social para a Audiência Pública. A estratégia deve ser aprovada pelo O SAS, aprovação eventualmente delegada ao O GCON.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização.</li><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI, SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de mais reuniões".

<b>04. Avaliar necessidade de mais reuniões</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GCON - GT Norma.
<b>DETALHAMENTO:</b> O GCON - GT Norma avalia a necessidade de realização de mais reuniões.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "01. Elaborar documentos solicitados". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.13 Realizar Audiência Pública**

#### Realizar Audiência Pública

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Na data agendada de Audiência", 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: "Audiência realizada e PT Atualizar Documentos Normativos e PT Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF) disparados".

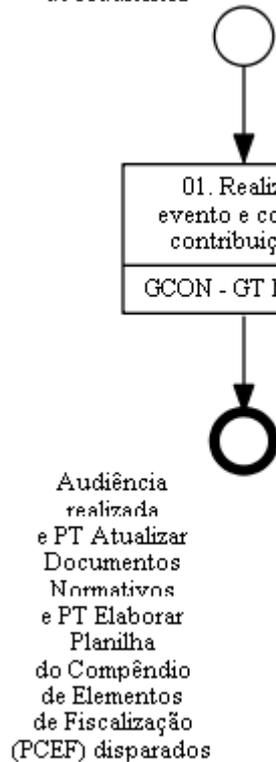
O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - GT Norma.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Desenvolve negociações relativas a relações de consumo de forma convincente, com foco nos objetivos estabelecidos; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Lista de Presença GCON", "Modelo de Ata de Reunião GCON".

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

Na data agendada  
de Audiência



## 01. Realizar evento e coletar contribuições

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - GT Norma.

DETALHAMENTO: Na data correspondente, o GCON - GT Norma deve realizar a Audiência Pública, elaborando a ata (com aprovação dos presentes), coletando a lista de presença e a degravação. Estes documentos devem ser adicionados ao processo no SEI. O PT Atualizar Documentos Normativos é disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Desenvolve negociações relativas a relações de consumo de forma convincente, com foco nos objetivos estabelecidos.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ata de Reunião GCON, Lista de Presença GCON.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.14 Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento

### Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Monitoramento

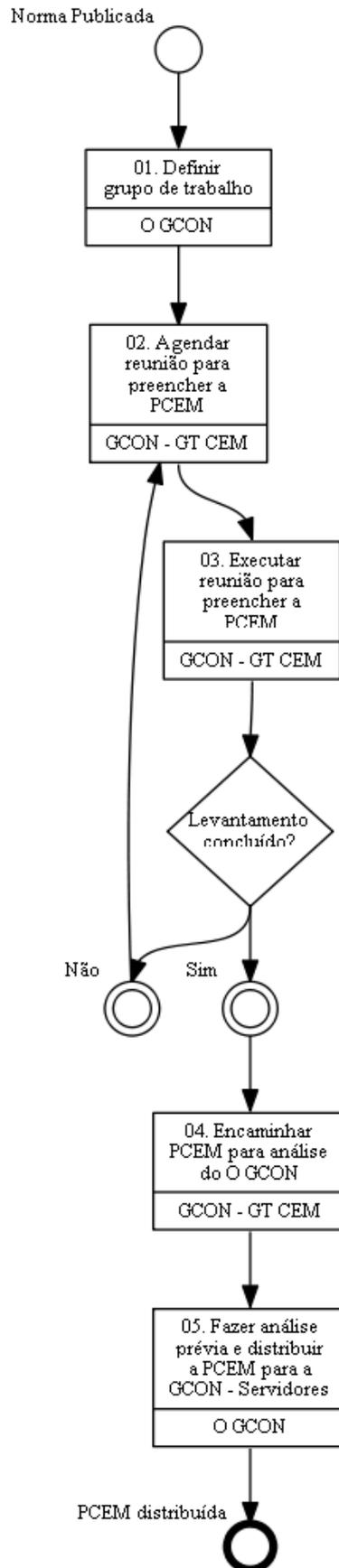
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Norma Publicada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "PCEM distribuída".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - GT CEM, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM)".

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



**01. Definir grupo de trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável define o(s) servidor(es) que integrará(ão) o grupo de trabalho e encaminha o material se existente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião para preencher a PCEM".

**02. Agendar reunião para preencher a PCEM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cem.

DETALHAMENTO: Os responsáveis devem agendar reunião para elencar elementos de monitoramento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar reunião para preencher a PCEM".

**03. Executar reunião para preencher a PCEM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cem.

DETALHAMENTO: Os responsáveis devem executar reunião para preencher a PCEM. Esta planilha deve ser preenchida analisando criticamente todos os pontos da norma a ser monitorada.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Levantamento concluído?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar PCEM para análise do O GCON". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião para preencher a PCEM".

**04. Encaminhar PCEM para análise do O GCON**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cem.

DETALHAMENTO: Após conclusão da PCEM, os responsáveis devem encaminhá-la ao O GCON.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fazer análise prévia e distribuir a PCEM para a GCON - Servidores".

<b>05. Fazer análise prévia e distribuir a PCEM para a GCON - Servidores</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
------------------------------------

DETALHAMENTO: O responsável deve fazer análise prévia e depois distribuir a PCEM para o GCON - Servidores. PT Convalidar Elementos de Monitoramento disparado.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.15 Convalidar Elementos de Monitoramento

### Convalidar Elementos de Monitoramento

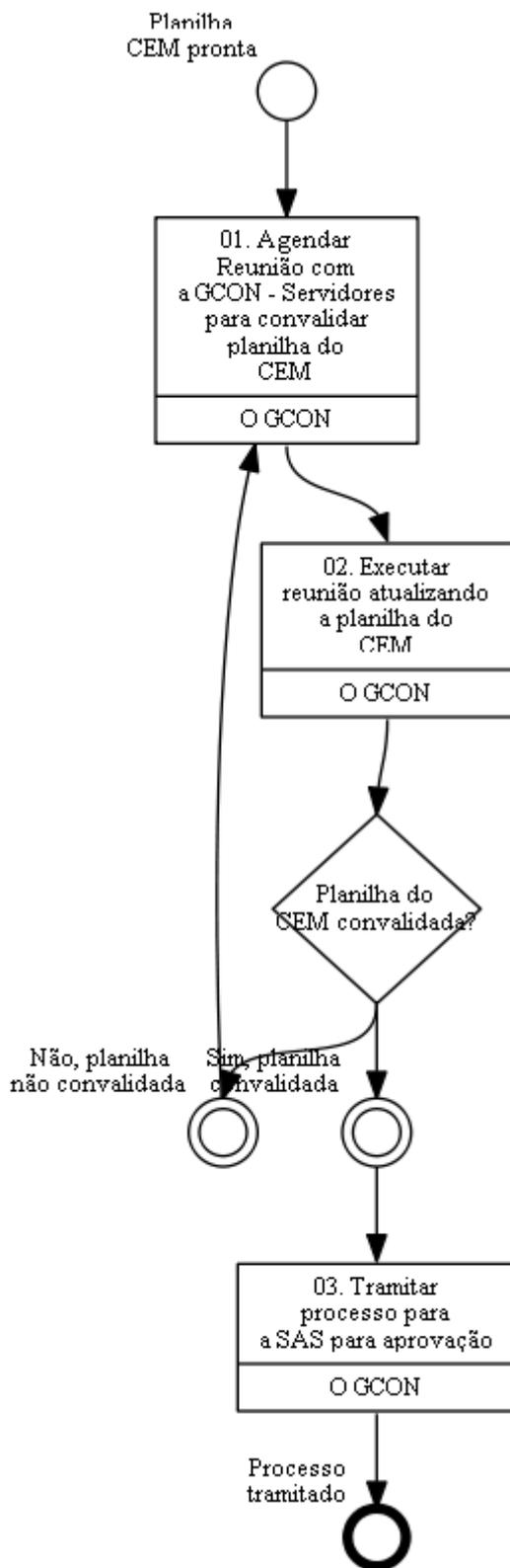
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Planilha CEM pronta", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo tramitado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM)".

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



**01. Agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidar planilha do CEM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Com a PCEM pronta, o responsável deverá agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidá-la.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Executar reunião atualizando a planilha do CEM".

**02. Executar reunião atualizando a planilha do CEM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve executar reunião para convalidar a PCEM, corrigindo o que for necessário. Nesta ocasião, os servidores que futuramente irão fazer o monitoramento, deverão ser informados para que comecem a se aprofundar nos temas.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Monitoramento (PCEM).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Planilha do CEM convalidada?" seja "não, planilha não convalidada", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidar planilha do CEM". Caso a resposta seja "sim, planilha convalidada", deve-se seguir para a etapa "03. Tramitar processo para a SAS para aprovação".

**03. Tramitar processo para a SAS para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá tramitar processo para a SAS para aprovação contendo a PCEM convalidada pela equipe, com os devidos ajustes.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.16 Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória

### Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de ação regulatória identificada", 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:

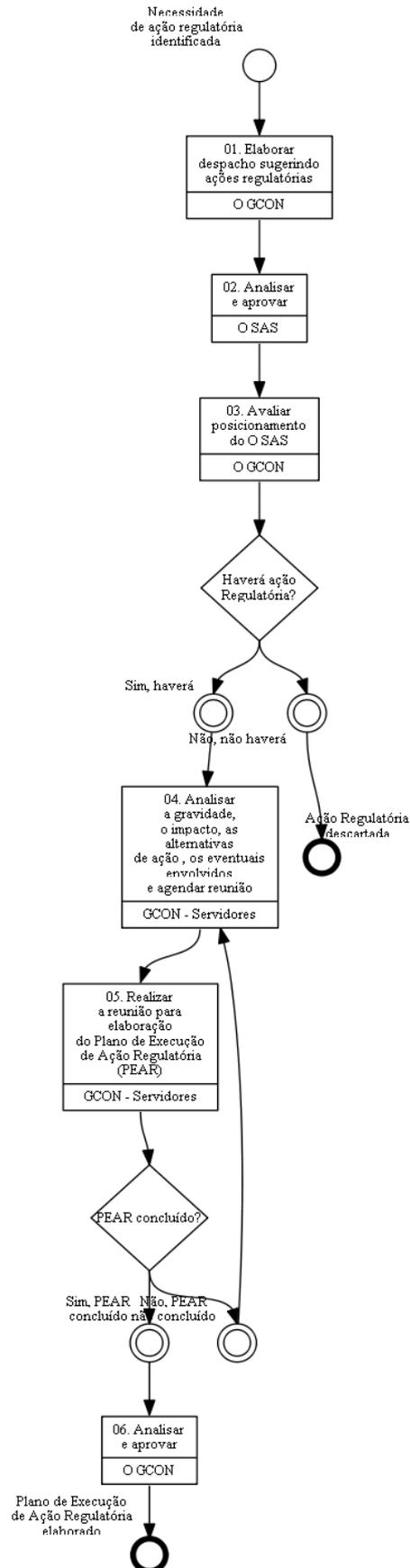
- a) Plano de Execução de Ação Regulatória elaborado.
- b) Ação Regulatória descartada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON, O SAS.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (3) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Portfólio de Ações da GCON".

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



## **01. Elaborar despacho sugerindo ações regulatórias**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Ao identificar a necessidade de execução de uma ação regulatória, o responsável deve elaborar despacho ao O SAS sugerindo execução da ação. Neste despacho, deve-se indicar o problema detectado, a ação regulatória sugerida (conforme portfólio de ações da GCON), os envolvidos e os resultados esperados.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portfólio de Ações da GCON.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar e aprovar".

## **02. Analisar e aprovar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar e aprovar a proposta de Plano de Execução de Ação Regulatória (PEAR).

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar posicionamento do O SAS".

## **03. Avaliar posicionamento do O SAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar posicionamento do O SAS, para indicar se a ação regulatória deverá ou não acontecer.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá ação Regulatória?" seja "sim, haverá", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião". Caso a resposta seja "não, não haverá", esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Após a indicação de que deverá ser executada a ação regulatória, o responsável deverá analisar mais profundamente a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião.

**COMPETÊNCIAS:**

- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "05. Realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Regulatória (PEAR)".

## **05. Realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Regulatória (PEAR)**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GCON - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deverá realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Regulatória (PEAR).

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "PEAR concluído?" seja "não, PEAR não concluído", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião". Caso a resposta seja "sim, PEAR concluído", deve-se seguir para a etapa "06. Analisar e aprovar".

## **06. Analisar e aprovar**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O Gcon.

**DETALHAMENTO:** O responsável deverá analisar e aprovar o Plano de Execução de Ação Regulatória.

PT Elaborar Proposta de Estudo de Alteração ou Criação de Normativo ou PT Criar Scripts ou PT Atualizar Scripts ou Atualizar Sítio da ANAC ou PT Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa às Relações de Consumo do Transporte Aéreo ou PT Elaborar Parcerias para Realização de Acordos ou Convênios ou PT Elaborar Treinamento de Relações de Consumo disparados opcionalmente.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.17 Atualizar Scripts

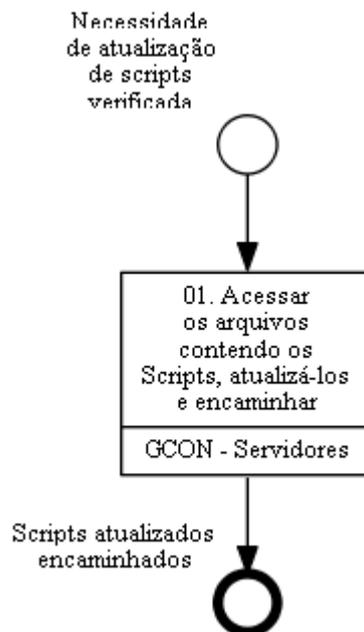
### Atualizar Scripts

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de atualização de scripts verificada", 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: "Scripts atualizados encaminhados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

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



### **01. Acessar os arquivos contendo os Scripts, atualizá-los e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Sempre que for verificada necessidade de atualização de scripts, o responsável deve acessar o script referente ao assunto em pauta para realizar a atualização. Os scripts estão localizados em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.4 -

EDUCAÇÃO PARA CONSUMIDORES E OUTROS\SCRIPTS. Os arquivos atualizados devem ser encaminhados à ASPAR, GTGI ou ASCOM, dependendo do conteúdo.
---

<b>COMPETÊNCIAS:</b>
----------------------

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
---

<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.
--

## 5.18 Atualizar Sítio da ANAC

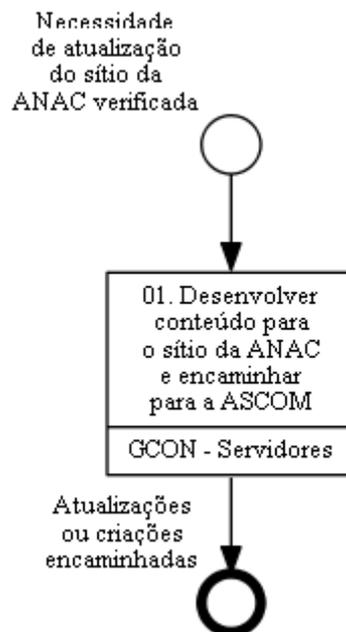
### Atualizar Sítio da ANAC

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de atualização do sítio da ANAC verificada", 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: "Atualizações ou criações encaminhadas".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

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



### **01. Desenvolver conteúdo para o sítio da ANAC e encaminhar para a ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao verificar a necessidade de atualização do sítio da ANAC, o responsável deve desenvolver conteúdo para o sítio da ANAC e encaminhar para a ASCOM. No caso de alteração, o responsável pode obter o conteúdo a ser alterado diretamente no sítio da

ANAC. O sítio da ANAC envolve página do passageiro, página fale com a ANAC, página Perguntas Frequentes, Hot site, Redes Sociais e a Intranet.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.19 Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa Às Relações de Consumo do Transporte Aéreo**

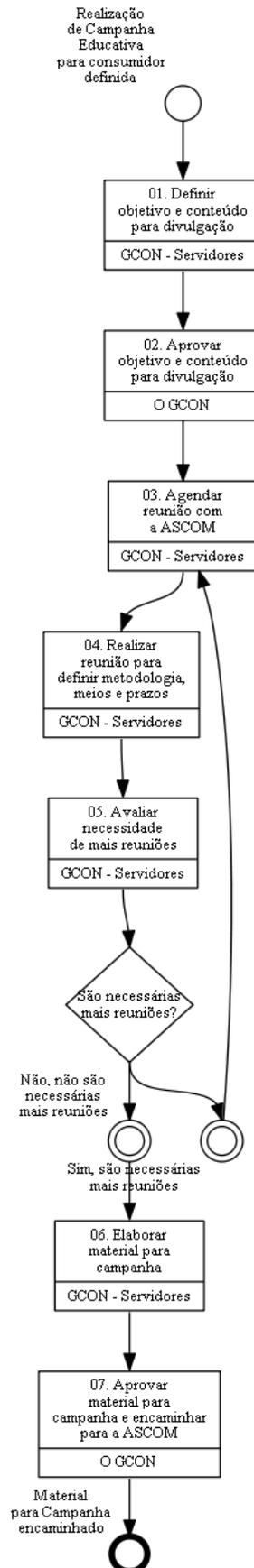
Elaborar Material de Campanha Educativa Relativa às Relações de Consumo do Transporte Aéreo

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Realização de Campanha Educativa para consumidor definida", 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: "Material para Campanha encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (5) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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



**01. Definir objetivo e conteúdo para divulgação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Sempre que for deliberada a realização de Campanha Educativa relativa à relações de consumo, o responsável deve definir objetivo e conteúdo para divulgação.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aprovar objetivo e conteúdo para divulgação".

**02. Aprovar objetivo e conteúdo para divulgação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve aprovar objetivo e conteúdo para divulgação.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com a ASCOM".

**03. Agendar reunião com a ASCOM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com a ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião para definir metodologia, meios e prazos".

**04. Realizar reunião para definir metodologia, meios e prazos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá realizar reunião para definir metodologia, meios e prazos dos materiais a serem produzidos e ações a serem realizadas. Os materiais produzidos devem ser disponibilizados no SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.  
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de mais reuniões".

**05. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar necessidade de mais reuniões.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "São necessárias mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com a ASCOM". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar material para campanha".

<b>06. Elaborar material para campanha</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar material para campanha. Todos os materiais produzidos devem passar pelo crivo da ASCOM. Exemplos de material de campanha podem ser encontrados em Z:\SAS\GCON-SAS\PASTA ANTIGA GCON\Cartilhas.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aprovar material para campanha e encaminhar para a ASCOM".

<b>07. Aprovar material para campanha e encaminhar para a ASCOM</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deverá aprovar material para campanha (no SEI) e encaminhar para a ASCOM.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.20 Criar Script

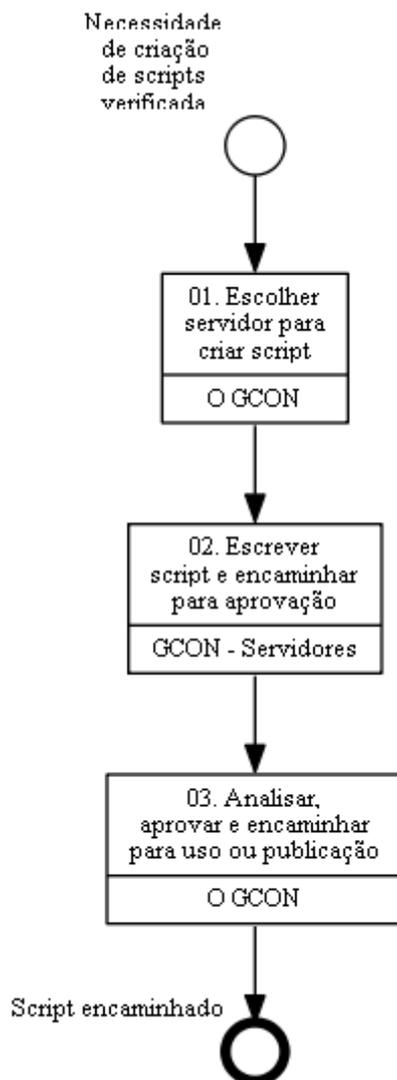
### Criar Script

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de criação de scripts verificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Script encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

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



### 01. Escolher servidor para criar script

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Sempre que for identificada a necessidade de criação de scripts, o responsável deve escolher servidor para realizar a tarefa e explicar o foco do trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Escrever script e encaminhar para aprovação".

### 02. Escrever script e encaminhar para aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá estudar o assunto em fontes diversas para escrever script conforme necessidade do público e encaminhar para aprovação.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar, aprovar e encaminhar para uso ou publicação".

### **03. Analisar, aprovar e encaminhar para uso ou publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar, aprovar e encaminhar o script criado para uso ou publicação. Os arquivos atualizados devem ser encaminhados à ASCOM, GTGI ou ASCOM, dependendo do conteúdo.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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