



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-530-R00**

---

**GCON - COORDENAÇÃO DA INTERAÇÃO DA ANAC COM  
ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES**

---

08/2017



MPR/SAS-530-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. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 10.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio, pág. 14.
  - 5.2) Acompanhar Acordos ou Convênios, pág. 19.
  - 5.3) Elaborar Treinamento de Relações de Consumo, pág. 23.
  - 5.4) Executar Treinamento de Relações de Consumo, pág. 27.
  - 5.5) Decidir Participação em Evento, Comissão ou Entrevista, pág. 29.
  - 5.6) Elaborar Plano de Ação para Participação em Comissão, Evento ou Entrevista, pág. 32.
  - 5.7) Participar de Comissão, Evento ou Entrevista, pág. 34.
  - 5.8) Criar Discussão na Plataforma Regulation Room, pág. 38.
  - 5.9) Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room, pág. 42.
- 6) Disposições Finais, pág. 46.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência Técnica de Assessoramento**

- a) Elaborar Treinamento de Relações de Consumo

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GCON - Coordenador de Treinamento**

- 1) Elaborar Treinamento de Relações de Consumo
- 2) Executar Treinamento de Relações de Consumo

#### **b) GCON - Servidores**

- 1) Acompanhar Acordos ou Convênios
- 2) Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room
- 3) Criar Discussão na Plataforma Regulation Room
- 4) Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio
- 5) Participar de Comissão, Evento ou Entrevista

#### **c) O Gcon**

- 1) Acompanhar Acordos ou Convênios
- 2) Criar Discussão na Plataforma Regulation Room
- 3) Decidir Participação em Evento, Comissão ou Entrevista
- 4) Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio
- 5) Elaborar Plano de Ação para Participação em Comissão, Evento ou Entrevista
- 6) Elaborar Treinamento de Relações de Consumo

#### **d) Solicitante**

- 1) Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room
- 2) Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O MPR Coordenação da Interação da ANAC com Órgãos de Proteção e Defesa dos Consumidores apresenta uma série de processos desenvolvidos pela GCON com o objetivo gerir as atividades relacionadas à interação da ANAC com órgãos do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores (SNDC), do Sistema Nacional de Direitos Humanos (SDH), do Ministério Público, da ICAO, da CLAC, e outros órgãos e entidades por meio da realização de convênios, acordos de cooperação, treinamentos ou outras ações regulatórias. Os processos descritos são realizados no intuito de promover o fomento da participação social, a segurança regulatória e a transparência nas relações de consumo. Eles são necessários para reduzir a resistência destes órgãos às ações regulatórias propostas pela ANAC, além de difundir a visão da Agência sobre as relações de consumo no transporte aéreo e os trabalhos realizados referentes ao tema em pauta. É ainda no âmbito destes processos que se dão as discussões sobre relações de consumo que a GCON realiza com organismos internacionais que a ANAC faz parte.

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

- a) Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio.
- b) Acompanhar Acordos ou Convênios.
- c) Elaborar Treinamento de Relações de Consumo.
- d) Executar Treinamento de Relações de Consumo.
- e) Decidir Participação em Evento, Comissão ou Entrevista.
- f) Elaborar Plano de Ação para Participação em Comissão, Evento ou Entrevista.
- g) Participar de Comissão, Evento ou Entrevista.
- h) Criar Discussão na Plataforma Regulation Room.
- i) Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room.

### **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>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS(SAS)	A Gerência Técnica de Assessoramento é responsável, no âmbito da SAS, por coordenar a participação de servidores e a utilização de recursos destinados à contratação e participação em eventos de capacitação, atuar como Área Local de Gestão de Processos (ALGP), coordenar a elaboração de respostas às demandas de informações recebidas, coordenar a elaboração e acompanhar o cumprimento das metas intermediárias, acompanhar a participação de servidores em Projetos Prioritários, auxiliar às unidades internas na especificação e no acompanhamento do desenvolvimento de sistemas de informação de apoio à Superintendência, desenvolver e manter sistemas de informação departamentais, acompanhar a execução dos projetos de atos normativos e acompanhar e coordenar a Gestão Documental.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GCON - Coordenador de Treinamento	Coordenador de Treinamento da GCON
GCON - Servidores	Servidores da Gerência de Regulação das Relações de Consumo
O GCON	Gerente de Regulação das Relações de Consumo
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



MPR/SAS-530-R00

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
Guia para Preparação para Participação em Comissão Evento e Entrevista	Guia para Preparação para Participação em Comissão Evento e Entrevista
Instrução Normativa N° 90, de 5 de Novembro de 2015 - Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores da ANAC	Normativo interno que implementa a Política de Capacitação e de Desenvolvimento no âmbito da ANAC e estabelece regras gerais para as ações de capacitação e desenvolvimento.
Lista de Presença GCON	Lista de Presença GCON
Modelo de Ata de Reunião GCON	Modelo de Ata de Reunião GCON
Modelo de Minuta de Termo de Acordo de Cooperação Técnica, Plano de Trabalho para Execução de Acordos de Cooperação Técnica	Modelo de Minuta de Termo de Acordo de Cooperação Técnica, Plano de Trabalho para Execução de Acordos de Cooperação Técnica

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.	O GCON

Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.	GCON - Coordenador de Treinamento, GCON - Servidores
Avalia pertinência de evento, levando-se em consideração a missão institucional da ANAC e requisitos estabelecidos em normas internas.	O GCON
Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GCON - Servidores, Solicitante
Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.	GCON - Coordenador de Treinamento, GCON - Servidores, Solicitante
Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização.	GCON - Coordenador de Treinamento
Planeja eventos de capacitação usando técnicas de apresentação, de condução de reuniões e recursos audiovisuais.	GCON - Coordenador de Treinamento
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GCON - Coordenador de Treinamento, GCON - Servidores, O GCON
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

Nome	Descrição	Acesso
Regulation Room	Ferramenta desenvolvida na SAS, a pedido da Gerência de Regulação das Relações de Consumo, inspirada o em uma iniciativa de uma universidade norte-americana, a Cornell University, por meio de site homônimo. Tem por objetivo fomentar discussões a respeito de temas relativos às relações de consumo como um complemento ao processo de audiência pública, buscando subsídios para o	<a href="http://sdedf1001.anac.gov.br/debate">http://sdedf1001.anac.gov.br/debate</a>

	aprimoramento do processo normativo. É uma plataforma de participação social eletrônica, projetada para oferecer ambiente eficaz e adaptável para discussão on-line. Pode ser facilmente adaptada para muitos ambientes de discussão, mas tem foco exclusivo na contribuição de público especializado, a exemplo de acadêmicos e reguladores.	
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>

### 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 Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio

Elaborar Parcerias para Realização de Acordo ou Convênio

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de acordo ou convênio 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:

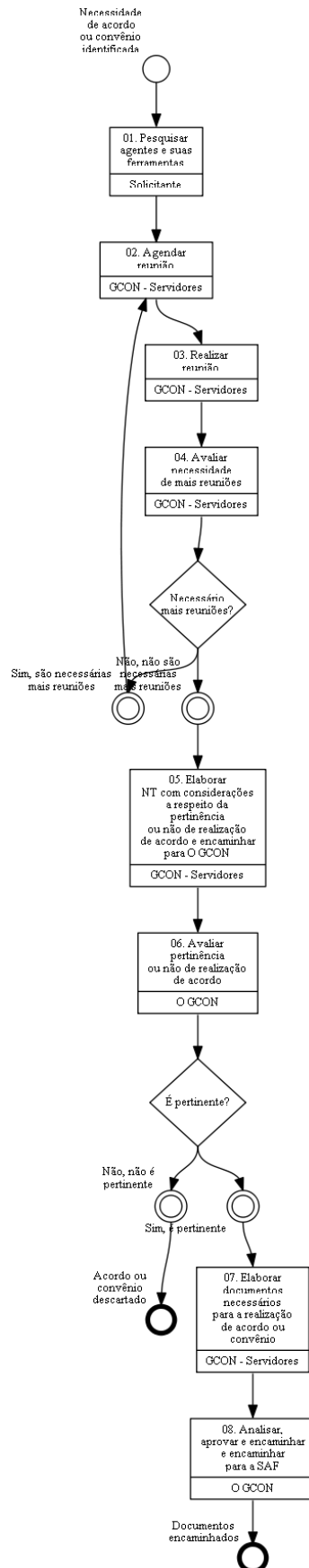
- a) Documentos encaminhados.
- b) Acordo ou convênio descartado.

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) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (5) 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", "Modelo de Minuta de Termo de Acordo de Cooperação Técnica, Plano de Trabalho para Execução de Acordos de Cooperação Técnica".

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



**01. Pesquisar agentes e suas ferramentas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.

DETALHAMENTO: Ao se identificar necessidade de acordo ou convênio, o responsável deve pesquisar no mercado por agentes e ferramentas que possam ser úteis à resolução de problemas identificados no plano citado.

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

**02. Agendar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao se identificar parceiros no mercado, o responsável deve agendar reunião para negociar a formalização de acordo ou convênio.

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

**03. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Na data agendada, o responsável deve realizar reunião para negociação do acordo ou convênio. Deve ser elaborada ata de reunião e preenchida a lista de presença.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de mais reuniões".

**04. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao fim da reunião, o responsável deve avaliar se há necessidade de mais reuniões.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário mais reuniões?" seja "sim, são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião". Caso a resposta seja "não, não são necessárias mais reuniões", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar NT com considerações a respeito da pertinência ou não de realização de acordo e encaminhar para O GCON".

**05. Elaborar NT com considerações a respeito da pertinência ou não de realização de acordo e encaminhar para O GCON**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.



DETALHAMENTO: Ao final do ciclo de negociações, o responsável deve elaborar NT com considerações a respeito da viabilidade ou não de realização de acordo e encaminhar para O GCON.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.</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 "06. Avaliar pertinência ou não de realização de acordo".

<b>06. Avaliar pertinência ou não de realização de acordo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável analisa a NT e avalia a viabilidade de realização da parceria. Caso entenda que esta não é viável, encerra-se o processo (SEI).
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 "É pertinente?" seja "sim, é pertinente", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar documentos necessários para a realização de acordo ou convênio". Caso a resposta seja "não, não é pertinente", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>07. Elaborar documentos necessários para a realização de acordo ou convênio</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: Se for identificada a viabilidade de realização da parceria, o responsável deverá preparar a minuta do termo de Acordo de Cooperação Técnica e o Plano de Trabalho, conforme artefatos.
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>
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Minuta de Termo de Acordo de Cooperação Técnica, Plano de Trabalho para Execução de Acordos de Cooperação Técnica.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar, aprovar e encaminhar e encaminhar para a SAF".

### **08. Analisar, aprovar e encaminhar e encaminhar para a SAF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar e aprovar os documentos elaborados e encaminhar para SAF.

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.

## 5.2 Acompanhar Acordos ou Convênios

### Acompanhar Acordos ou Convênios

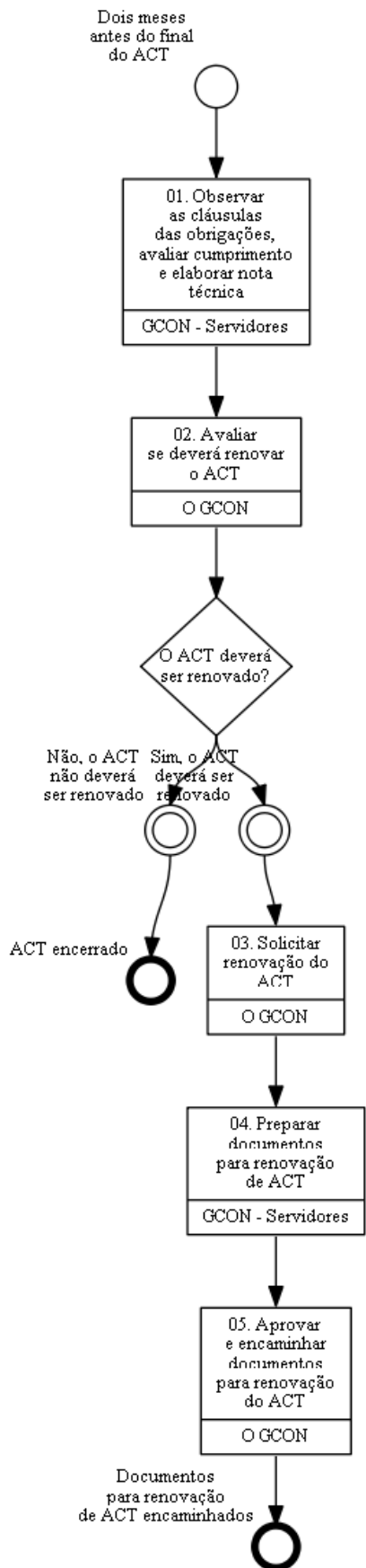
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Dois meses antes do final do ACT", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Documentos para renovação de ACT encaminhados.
- b) ACT encerrado.

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.

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



## **01. Observar as cláusulas das obrigações, avaliar cumprimento e elaborar nota técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Dois meses antes do final do cumprimento do Acordo de Cooperação Técnica, o responsável deverá observar as cláusulas das obrigações, avaliar cumprimento de cada uma delas e elaborar nota técnica que subsidie o gestor na decisão de dar ou não continuidade ao acordo.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- 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 "02. Avaliar se deverá renovar o ACT".

## **02. Avaliar se deverá renovar o ACT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá avaliar se deverá renovar o ACT.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O ACT deverá ser renovado?" seja "sim, o ACT deverá ser renovado", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar renovação do ACT". Caso a resposta seja "não, o ACT não deverá ser renovado", esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Solicitar renovação do ACT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá solicitar ao servidor designado para tratar a questão que prepare os documentos necessários à renovação do ACT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Preparar documentos para renovação de ACT".

## **04. Preparar documentos para renovação de ACT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá preparar nota técnica justificando a prorrogação do Acordo de Cooperação e minuta de edição do ACT.

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 "05. Aprovar e encaminhar documentos para renovação do ACT".

<b>05. Aprovar e encaminhar documentos para renovação do ACT</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deve aprovar e encaminhar os documentos para renovação do ACT ao O SAS (sugerindo encaminhamento à Diretoria e GNAD).
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.

### 5.3 Elaborar Treinamento de Relações de Consumo

#### Elaborar Treinamento de Relações de Consumo

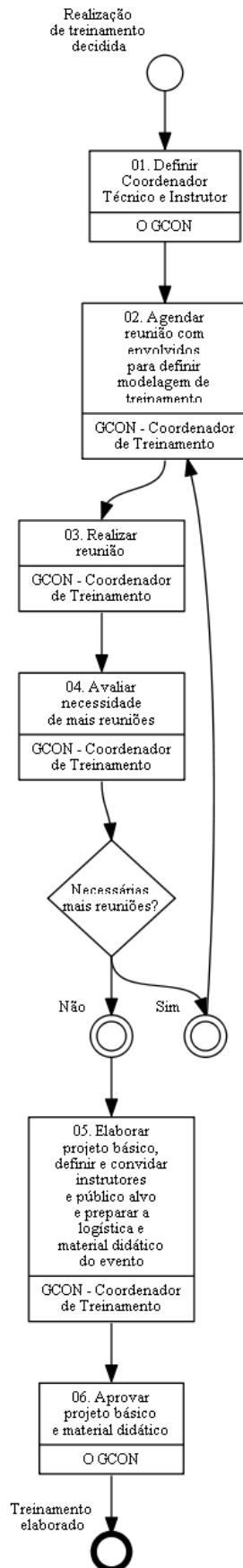
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Realização de treinamento decidida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Treinamento elaborado".

A área envolvida na execução deste processo é a GTAS(SAS). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Coordenador de Treinamento, 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) Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização; (3) Planeja eventos de capacitação usando técnicas de apresentação, de condução de reuniões e recursos audiovisuais; (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: "Instrução Normativa N° 90, de 5 de Novembro de 2015 - Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores da ANAC".

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





**01. Definir Coordenador Técnico e Instrutor**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Sempre que houver decisão para realização de treinamento, o responsável deverá definir coordenador técnico e os instrutores, conforme Instrução Normativa N° 90, de 5 de Novembro de 2015 - Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores da ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa N° 90, de 5 de Novembro de 2015 - Política de Capacitação e Desenvolvimento dos Servidores da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com envolvidos para definir modelagem de treinamento".

**02. Agendar reunião com envolvidos para definir modelagem de treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Coordenador de Treinamento.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com envolvidos para definir modelagem de treinamento.

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

**03. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Coordenador de Treinamento.

DETALHAMENTO: Na data agendada, o responsável deve realizar reunião para definir como será o treinamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de mais reuniões".

**04. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Coordenador de Treinamento.

DETALHAMENTO: Ao fim da reunião, o responsável deve avaliar se há mais necessidade de reuniões.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessárias mais reuniões?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com envolvidos para definir modelagem de treinamento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar projeto básico, definir e convidar instrutores e público alvo e preparar a logística e material didático do evento".

**05. Elaborar projeto básico, definir e convidar instrutores e público alvo e preparar a logística e material didático do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Coordenador de Treinamento.

DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar projeto básico, conforme modelo disponibilizado pela SGP ou ASCOM, caso seja formalizado o evento com uma destas áreas,

ou modelo próprio da GCON, caso não haja parceria interna. Em seguida deve definir e convidar instrutores e público alvo e preparar a logística e material didático do evento.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Planeja eventos de capacitação usando técnicas de apresentação, de condução de reuniões e recursos audiovisuais.</li><li>- Planeja evento de forma organizada, levando-se em consideração as medidas necessárias para a sua concretização.</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> SGE – Sistema de Gerenciamento de Eventos, SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "06. Aprovar projeto básico e material didático".

<b>06. Aprovar projeto básico e material didático</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> O Gcon.
<b>DETALHAMENTO:</b> Após conclusão da preparação dos documentos e material didático, o responsável deverá analisá-los e aprová-los.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <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>
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Executar Treinamento de Relações de Consumo

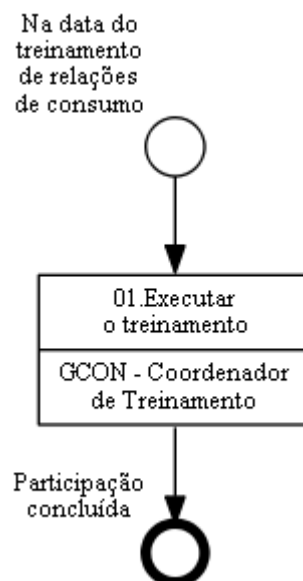
### Executar Treinamento de Relações de Consumo

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Na data do treinamento de relações de consumo", 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: "Participação concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - Coordenador de Treinamento.

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) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (3) 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. Executar o treinamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Coordenador de Treinamento.

DETALHAMENTO: Na data do treinamento, de posse do material didático produzido, o responsável deverá ministrar as aulas conforme metodologia indicada no Projeto Básico do evento. Após a realização do treinamento, o responsável deverá fazer relatório do que foi ministrado e apresentar suas considerações à equipe da 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>- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.</li><li>- Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.</li></ul> |
|---|

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

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.5 Decidir Participação em Evento, Comissão ou Entrevista

Decidir Participação em Evento, Comissão ou Entrevista

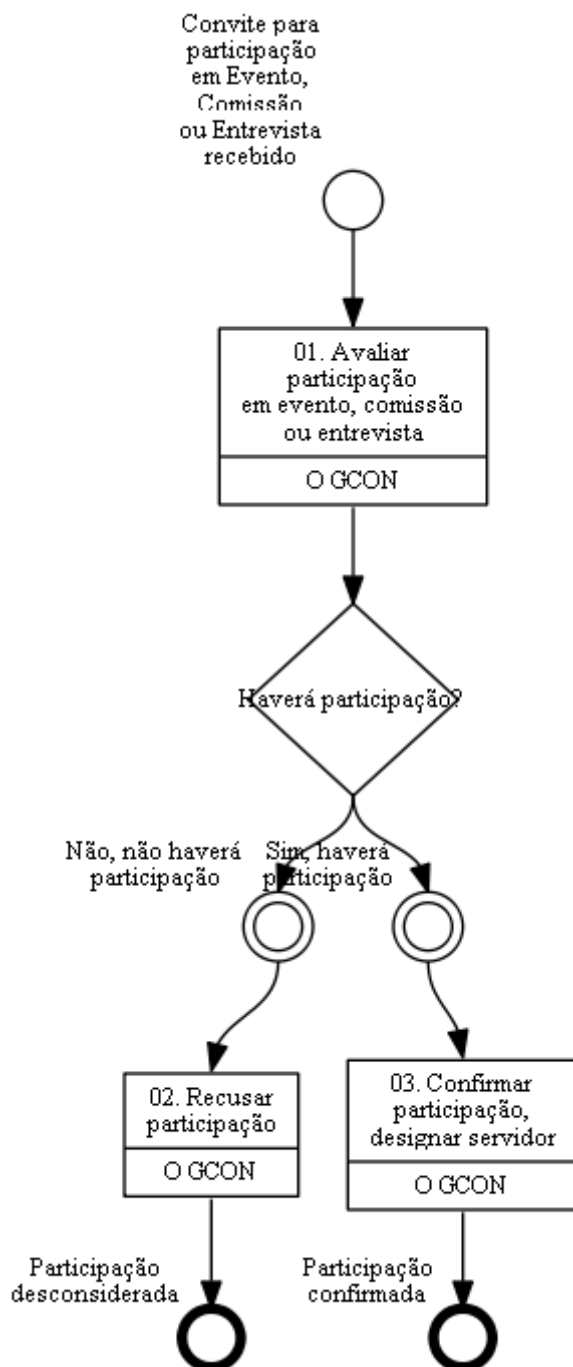
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Convite para participação em Evento, Comissão ou Entrevista recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Participação desconsiderada.
- b) Participação confirmada.

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) possuam a seguinte competência: (1) Avalia pertinência de evento, levando-se em consideração a missão institucional da ANAC e requisitos estabelecidos em normas internas.

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



### 01. Avaliar participação em evento, comissão ou entrevista

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Ao receber convite para participação em evento, comissão ou entrevista, o responsável deverá avaliar se é pertinente e relevante a participação da Gerência.

**COMPETÊNCIAS:**

- Avalia pertinência de evento, levando-se em consideração a missão institucional da ANAC e requisitos estabelecidos em normas internas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá participação?" seja "não, não haverá participação", deve-se seguir para a etapa "02. Recusar participação". Caso a resposta seja "sim, haverá participação", deve-se seguir para a etapa "03. Confirmar participação, designar servidor".
---

<b>02. Recusar participação</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: Caso entenda que não é relevante ou pertinente a participação da Gerência, o responsável deverá recusar participação, responder oficialmente, caso necessário valendo-se do mesmo meio pelo qual recebeu o convite.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>03. Confirmar participação, designar servidor</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: Caso entenda pertinente e relevante a participação da Gerência, o responsável deverá confirmar participação e designar servidor.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

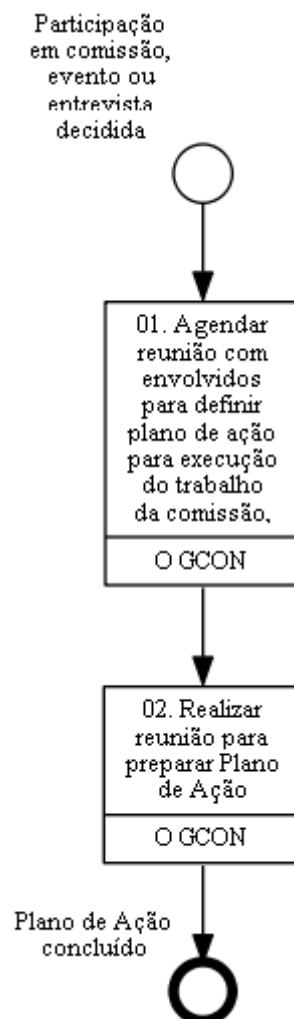
## 5.6 Elaborar Plano de Ação para Participação em Comissão, Evento ou Entrevista

Elaborar Plano de Ação para Participação em Comissão, Evento ou Entrevista

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Participação em comissão, evento ou entrevista decidida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano de Ação concluído".

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

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





<b>01. Agendar reunião com envolvidos para definir plano de ação para execução do trabalho da comissão,</b>
---

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

DETALHAMENTO: Após decisão sobre a participação da Gerência em evento, comissão ou entrevista, o responsável deve agendar reunião com envolvidos.
---

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para preparar Plano de Ação".
---

<b>02. Realizar reunião para preparar Plano de Ação</b>
---

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

DETALHAMENTO: Realizar reunião para definir plano de ação para realização do evento, comissão ou entrevista.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.7 Participar de Comissão, Evento ou Entrevista

Participar de Comissão, Evento ou Entrevista

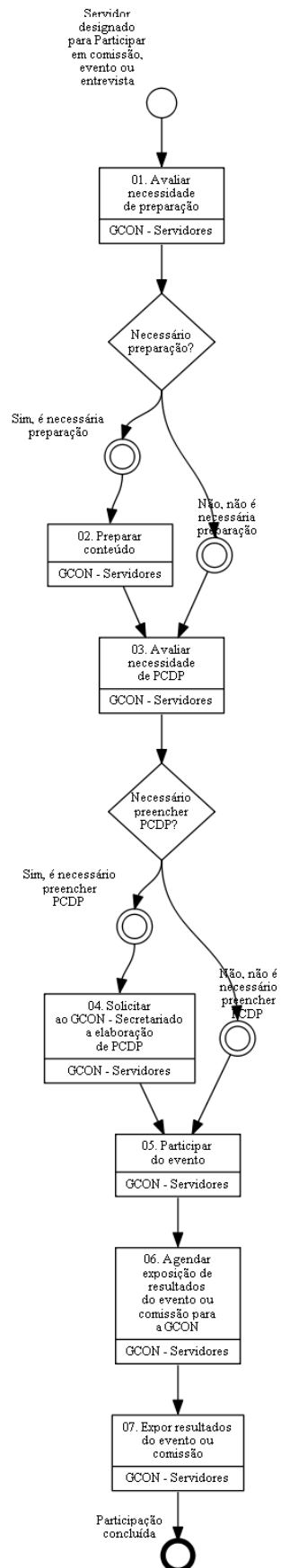
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Servidor designado para Participar em comissão, evento ou entrevista", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Participação 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) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (3) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia para Preparação para Participação em Comissão Evento e Entrevista".

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



## 01. Avaliar necessidade de preparação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao ser indicado para participar de uma comissão ou evento (interno ou externa à ANAC) ou para dar uma entrevista, o responsável deve avaliar se há necessidade de autopreparação ou preparação de logística, material, etc.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário preparação?" seja "não, não é necessária preparação", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de PCDP". Caso a resposta seja "sim, é necessária preparação", deve-se seguir para a etapa "02. Preparar conteúdo".

## 02. Preparar conteúdo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se necessário preparação, o responsável deve se organizar conforme artefato Guia para Preparação para Participação em Comissão Evento e Entrevista.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia para Preparação para Participação em Comissão Evento e Entrevista.

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

## 03. Avaliar necessidade de PCDP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá avaliar se há necessidade de PCDP, isto é, se o evento exige deslocamento para outra cidade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário preencher PCDP?" seja "sim, é necessário preencher PCDP", deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar ao GCON - Secretariado a elaboração de PCDP". Caso a resposta seja "não, não é necessário preencher PCDP", deve-se seguir para a etapa "05. Participar do evento".

## 04. Solicitar ao GCON - Secretariado a elaboração de PCDP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar ao GCON - Secretariado a preparação da Proposta de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP). A solicitação de PCDP deve ser feita com antecedência mínima de 10 dias do evento. Caso, seja necessária aquisição de passagens para data menor que este prazo, é necessário apresentar justificativa.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Participar do evento".
---

<b>05. Participar do evento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: Na data marcada o responsável deve participar do evento, comissão ou entrevista, conforme orientações do anfitrião. Caso precise se deslocar é possível solicitar transporte junto à GCON - Secretariado.
COMPETÊNCIAS: - Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo. - Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Agendar exposição de resultados do evento ou comissão para a GCON".

<b>06. Agendar exposição de resultados do evento ou comissão para a GCON</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve agendar exposição de resultados do evento ou comissão para a GCON. O participante da comissão deve, nas reuniões de gestão da GCON, expor o andamento dos trabalhos da comissão que está participando, sempre que houver andamento relevante. Os participantes de evento devem expor resultados do evento na primeira reunião de gestão após o evento, ou convocar o GCON - Servidores para fazer exposição do conteúdo tratado no evento em reunião extraordinária.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Expor resultados do evento ou comissão".

<b>07. Expor resultados do evento ou comissão</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve expor o resultado do evento ou atualizar os participantes. Todo o material do evento deve ser disponibilizado na pasta da rede localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\3. INTERAÇÃO
COMPETÊNCIAS: - Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo. - Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Criar Discussão na Plataforma Regulation Room

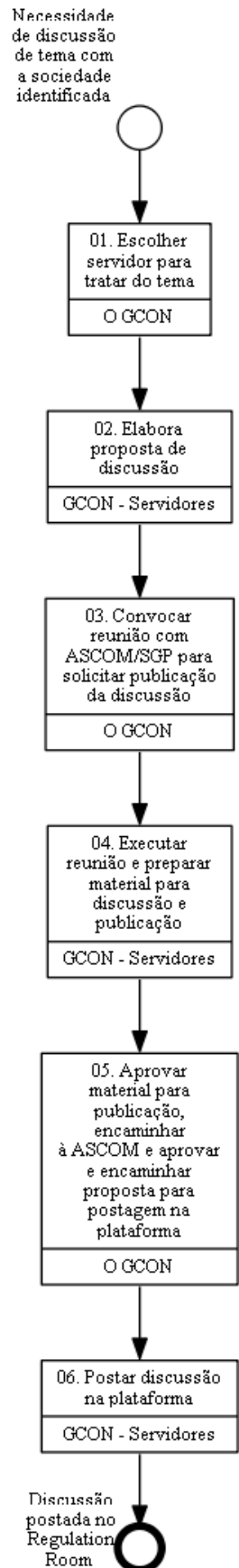
Criar discussão na Plataforma Regulation Room

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de discussão de tema com a sociedade 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: "Discussão postada no Regulation Room".

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) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (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.

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 tratar do tema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Sempre que for identificada necessidade de discussão de tema com a sociedade, o responsável deve escolher servidor para tratar do tema na plataforma Regulation Room.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elabora proposta de discussão".

**02. Elabora proposta de discussão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar Proposta de Discussão na Plataforma Regulation Room, com base em relatórios da gerência, localizados em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES, e de acordo com o problema apresentado. Esta proposta deve conter objetivo da discussão, o público que deverá participar, o tema, justificativa para a discussão, os resultados esperados e as datas de início, final da discussão, bem como as formas de divulgação da discussão. A plataforma pode ser acessada no seguinte caminho: <http://sdedf1001.anac.gov.br/debate>.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- 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 "03. Convocar reunião com ASCOM/SGP para solicitar publicação da discussão".

**03. Convocar reunião com ASCOM/SGP para solicitar publicação da discussão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve convocar reunião com ASCOM/SGP para solicitar publicação da discussão que deverá ser realizada na plataforma Regulation Room.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Executar reunião e preparar material para discussão e publicação".

**04. Executar reunião e preparar material para discussão e publicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá executar reunião e preparar material para discussão e publicação.



CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aprovar material para publicação, encaminhar à ASCOM e aprovar e encaminhar proposta para postagem na plataforma".

### **05. Aprovar material para publicação, encaminhar à ASCOM e aprovar e encaminhar proposta para postagem na plataforma**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá aprovar material para publicação e encaminhar à ASCOM e aprovar e encaminhar a Proposta de Discussão para postagem na Plataforma Regulation Room.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Regulation Room, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Postar discussão na plataforma".

### **06. Postar discussão na plataforma**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve acessar a plataforma Regulation Room em <http://sdedef1001.anac.gov.br/debate>, preencher os campos adequados à postagem de conteúdos e disponibilizar a discussão ao público. Para acesso com permissão para postar discussões o servidor deve ser cadastrado com senha de administrador.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.  
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Regulation Room.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room

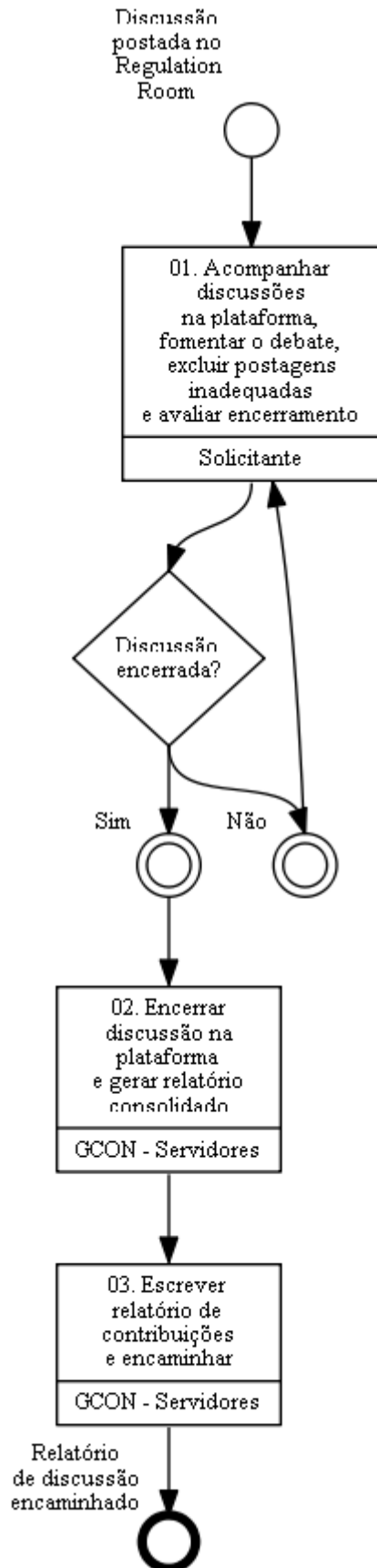
### Acompanhar Discussão na Plataforma Regulation Room

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Discussão postada no Regulation Room", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório de discussão encaminhado".

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

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) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (3) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (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. Acompanhar discussões na plataforma, fomentar o debate, excluir postagens inadequadas e avaliar encerramento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.

DETALHAMENTO: O responsável deverá acompanhar discussões na plataforma, fomentar o debate, provocando os participantes com novas questões ou apresentando suporte de legislação ou regulação da ANAC referentes ao conteúdo e excluir postagens inadequadas. Deve ainda avaliar o encerramento da discussão.

COMPETÊNCIAS:

- Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.
- 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: Regulation Room.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Discussão encerrada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Encerrar discussão na plataforma e gerar relatório consolidado". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "01. Acompanhar discussões na plataforma, fomentar o debate, excluir postagens inadequadas e avaliar encerramento".

## **02. Encerrar discussão na plataforma e gerar relatório consolidado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve acessar a plataforma Regulation Room, encerrar discussão, agradecendo aos participantes e gerar o Relatório Consolidado, disponível na plataforma.

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: Regulation Room.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Escrever relatório de contribuições e encaminhar".

## **03. Escrever relatório de contribuições e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá escrever Relatório de Contribuições, com base no conteúdo coletado na Plataforma Regulation Room e do Relatório Consolidado gerado pela plataforma e encaminhar para 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><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li></ul> |
|--|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Regulation Room, SEI.
--

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.