



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-540-R00

**GCON - INDICADORES DO SERVIÇO DE TRANSPORTE
AÉREO DE PASSAGEIROS**

08/2017



MPR/SAS-540-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	18/08/2017	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. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Elaborar Relatório Mensal de Demandas, pág. 12.
 - 5.2) Elaborar Relatório Semestral de Demandas, pág. 15.
 - 5.3) Elaborar Relatório de Indicadores, pág. 18.
 - 5.4) Elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público, pág. 21.
 - 5.5) Elaborar Relatório Mensal Consumidor.gov.br, pág. 24.
 - 5.6) Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br, pág. 26.
 - 5.7) Elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br, pág. 30.
 - 5.8) Elaborar Relatório Anual Consumidor.gov.br, pág. 33.
 - 5.9) Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo, pág. 35.
- 6) Disposições Finais, pág. 38.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Regulação das Relações de Consumo

- a) Elaborar Relatório Semestral de Demandas

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GCON - Servidores

- 1) Elaborar Relatório Anual Consumidor.gov.br
- 2) Elaborar Relatório de Indicadores
- 3) Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo
- 4) Elaborar Relatório Mensal Consumidorgovbr
- 5) Elaborar Relatório Mensal de Demandas
- 6) Elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público
- 7) Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br
- 8) Elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br

b) O Gcon

- 1) Elaborar Relatório Anual Consumidor.gov.br
- 2) Elaborar Relatório de Indicadores
- 3) Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo
- 4) Elaborar Relatório Mensal Consumidorgovbr
- 5) Elaborar Relatório Mensal de Demandas
- 6) Elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público
- 7) Elaborar Relatório Semestral de Demandas
- 8) Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br
- 9) Elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O MPR Indicadores do Serviço de Transporte Aéreo de Passageiros, apresenta uma série de processos desenvolvidos pela GCON com o objetivo fornecer a esta Gerência uma base de dados relativos às relações de consumo do transporte aéreo. Por meio deles, todos os inúmeros dados produzidos pelos demais processos (fontes) da GCON são criticamente validados; segmentados (a partir de protocolos de conferência e classificação comuns a toda a gerência) e coletados para registro em uma base de inteligência única. Inseridos nessa base, os dados são então processados (analisados e interpretados), gerando informações para a tomada de decisões gerenciais. É por meio do Processo Indicadores do Serviço de Transporte Aéreo de Passageiros que se assegura a confiabilidade dos dados produzidos na gerência e a interoperabilidade de suas fontes, permitindo que converjam para o traçado de um panorama efetivamente representativo da realidade do transporte aéreo de passageiros, o que é crucial para a qualificação de decisões regulatórias e fiscalizatórias sobre esse mercado.

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

- a) Elaborar Relatório Mensal de Demandas.
- b) Elaborar Relatório Semestral de Demandas.
- c) Elaborar Relatório de Indicadores.
- d) Elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público.
- e) Elaborar Relatório Mensal Consumidor.gov.br.
- f) Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br.
- g) Elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br.
- h) Elaborar Relatório Anual Consumidor.gov.br.
- i) Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON	À Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON compete interagir com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outras entidades afins, elencar e acompanhar indicadores sobre a satisfação dos usuários do serviço de transporte aéreo e divulgar os correspondentes estudos, observadas as atribuições da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos – SRA e promover a proteção e defesa coletiva dos direitos dos usuários dos serviços de transporte aéreo público, observadas as atribuições da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA.

Grupo Organizacional	Descrição
GCON - Servidores	Servidores da Gerência de Regulação das Relações de Consumo
O GCON	Gerente de Regulação das Relações de Consumo

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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

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 - Servidores
Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.	GCON - Servidores
Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GCON, GCON - Servidores, O GCON

Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GCON, 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
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.	https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
STELLA	Plataforma de interface com o Sistema TELLUS de Atendimento para recebimento e Resposta a Manifestações do “Fale com a ANAC”, via Ouvidoria ou via GTGI.	https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Elaborar Relatório Mensal de Demandas

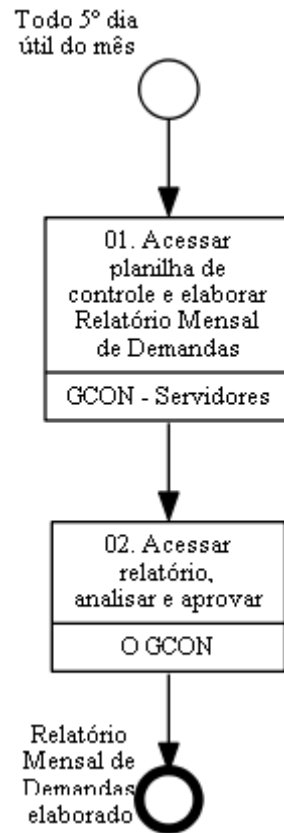
Versão Original.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo 5º 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório Mensal de Demandas elaborado".

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) 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; (3) 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 planilha de controle e elaborar Relatório Mensal de Demandas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo 5º dia útil do mês, o responsável deve acessar planilha de controle das demandas de consumidor (STELLA), demandas externas, internas, especiais e contencioso, localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES e elaborar Relatório Mensal de Demandas e inserir 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 ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, STELLA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar relatório, analisar e aprovar".

02. Acessar relatório, analisar e aprovar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Mensal de Demandas estiver pronto, o responsável deve acessá-lo, analisar, aprovar e encaminhar à ASCOM para publicação.

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.

5.2 Elaborar Relatório Semestral de Demandas

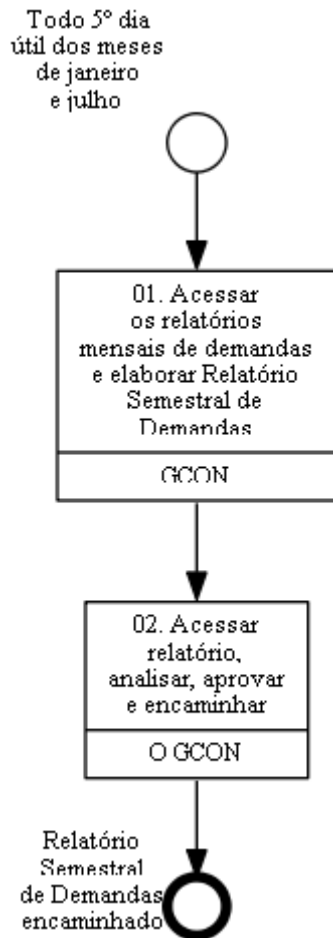
Versão Original.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo 5º dia útil dos meses de janeiro e julho", 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 Semestral de Demandas encaminhado".

A área envolvida na execução deste processo é a GCON. Já 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) 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. Acessar os relatórios mensais de demandas e elaborar Relatório Semestral de Demandas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON.

DETALHAMENTO: Todo 5º dia útil dos meses de janeiro e julho, o responsável deve acessar os relatórios mensais de demandas localizados em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES e elaborar Relatório Semestral de Demandas e inserir 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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar relatório, analisar, aprovar e encaminhar".

02. Acessar relatório, analisar, aprovar e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Semestral de Demandas estiver pronto, o responsável deve acessá-lo, analisar, aprovar e encaminhar para publicação pela ASCOM.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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.

5.3 Elaborar Relatório de Indicadores

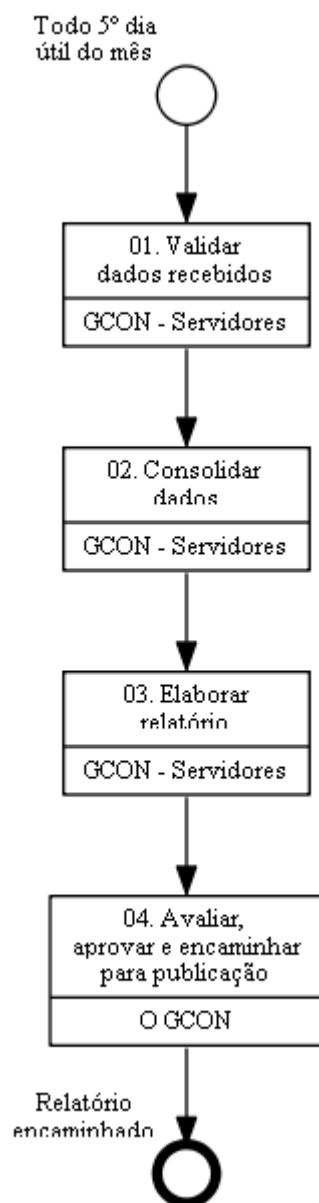
Elaborar Relatório de Indicadores

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo 5º 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório 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) 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 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. Validar dados recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo 5º dia útil do mês, o responsável deve validar dados recebidos pela GOPE, SAC e pelo Consumidor.gov.br.

COMPETÊNCIAS:

- 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: Consumidor.gov.br.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar dados".

02. Consolidar dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve consolidar dados recebido em planilha única, localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES, a qual consolida os dados recolhidos da SAC, GOPE e Consumidor.gov.br.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Consumidor.gov.br.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar relatório".

03. Elaborar relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar relatório de indicadores e colocá-lo 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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

04. Avaliar, aprovar e encaminhar para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Avaliar, aprovar e encaminhar o Relatório de Indicadores para publicação pela ASCOM.

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.

5.4 Elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público

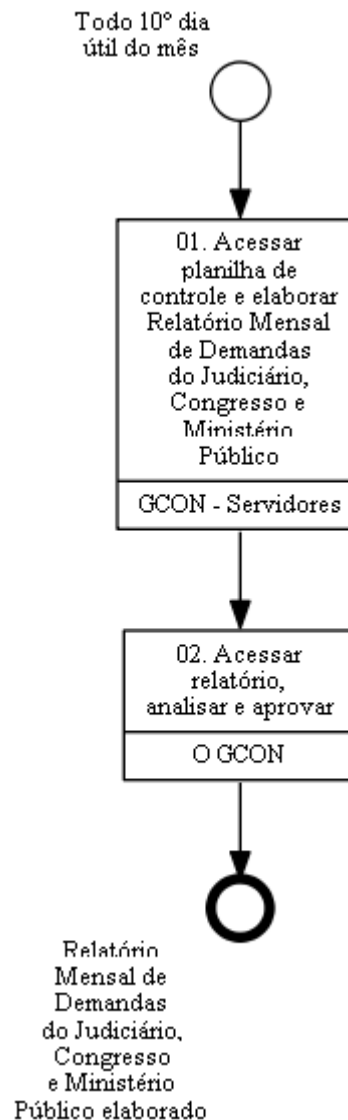
Versão Original

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo 10º 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público elaborado".

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; (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. Acessar planilha de controle e elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo 10º dia útil do mês, o responsável deve acessar planilhas de controle do Judiciário, Congresso e Ministério Público, localizadas em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\1. PROTEÇÃO\1.1 - CONSULTORIA NORMATIVA e elaborar Relatório Mensal de Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público.

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 "02. Acessar relatório, analisar e aprovar".
--

02. Acessar relatório, analisar e aprovar
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Demandas do Judiciário, Congresso e Ministério Público estiver pronto, o responsável deverá acessá-lo, em seguida deve analisar e aprovar.
--

COMPETÊNCIAS:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- 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.

5.5 Elaborar Relatório Mensal Consumidorgovbr

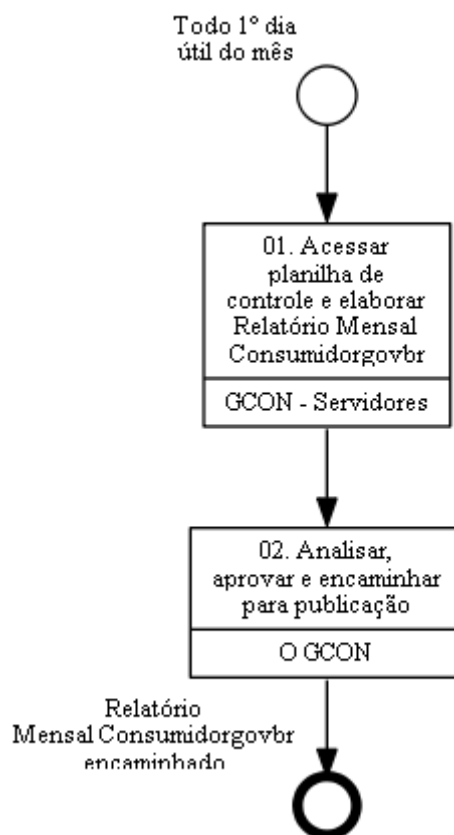
Versão Original.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo 1º 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório Mensal Consumidorgovbr 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) 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. Acessar planilha de controle e elaborar Relatório Mensal Consumidorgovbr

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo 1º dia útil do mês, o responsável deve acessar planilha de controle, LOCALIZADA NO \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR e elaborar Relatório Mensal Consumidor.gov.br, inserindo-o 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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

02. Analisar, aprovar e encaminhar para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Mensal Consumidor.gov.br estiver pronto, o responsável deverá acessá-lo, em seguida deve analisar, aprovar e encaminhar para publicação pela ASCOM. PT Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br disparado.

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.

5.6 Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br

Elaborar Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br

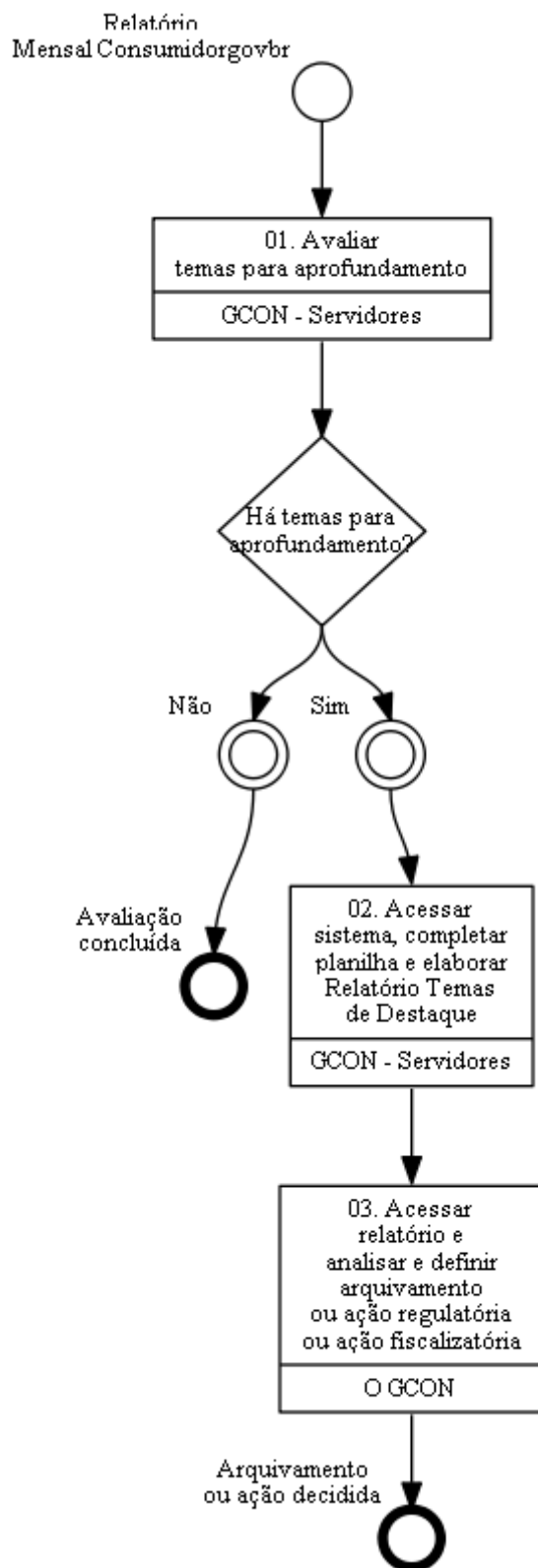
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Relatório Mensal Consumidorgovbr", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum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

- a) Arquivamento ou ação decidida.
- b) Avaliação 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) 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. Avaliar temas para aprofundamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: Logo que o Relatório Mensal Consumidor.gov.br estiver finalizado, o responsável deve acessá-lo (na pasta Z:\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR) para avaliar se existem nele temas que requeiram aprofundamento.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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 "Há temas para aprofundamento?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Acessar sistema, completar planilha e elaborar Relatório Temas de Destaque".

02. Acessar sistema, completar planilha e elaborar Relatório Temas de Destaque

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve acessar sistema Consumidor.gov.br e completar planilha localizada em Z:\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR, com dados da "resposta da empresa aérea", "avaliação do consumidor" e elaborar Relatório Temas de Destaque (modelos na mesma pasta). Neste relatório ele deverá mostrar se há indícios de infração a ser investigados.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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.- 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. Acessar relatório e analisar e definir arquivamento ou ação regulatória ou ação fiscalizatória".

03. Acessar relatório e analisar e definir arquivamento ou ação regulatória ou ação fiscalizatória

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: Assim que for concluído o Relatório Temas de Destaque do Consumidor.gov.br, o responsável deverá acessá-lo para analisar e definir se o assunto deverá ser arquivado, ou se deverá seguir para ação regulatória ou ação fiscalizatória. PTs Elaborar Plano de Execução de Ação Regulatória e Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória disparados.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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, Consumidor.gov.br.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br

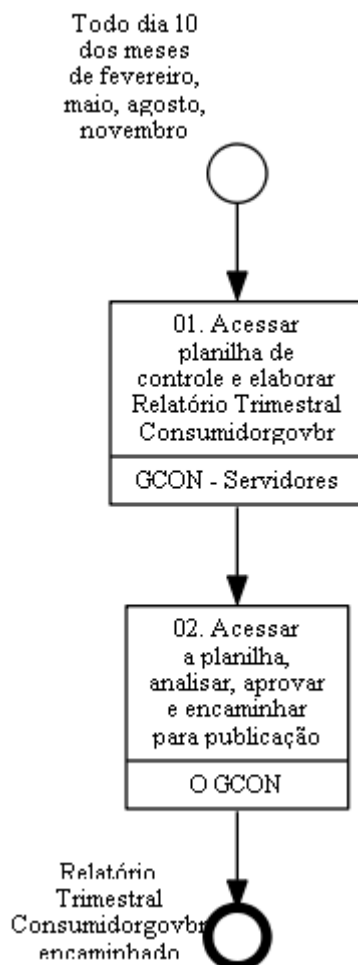
Versão Original

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 10 dos meses de fevereiro, maio, agosto, novembro", 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 Trimestral Consumidorgovbr 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; (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. Acessar planilha de controle e elaborar Relatório Trimestral Consumidorgovbr

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo dia 10 dos meses de fevereiro, maio, agosto, novembro, o responsável deve acessar planilha de controle, localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR e elaborar Relatório Trimestral Consumidor.gov.br e colocar 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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar a planilha, analisar, aprovar e encaminhar para publicação".

02. Acessar a planilha, analisar, aprovar e encaminhar para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Trimestral do Consumidor.gov.br estiver pronto, o responsável deverá acessá-lo, em seguida deve analisar, aprovar e encaminhar para publicação pela ASCOM.

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.

5.8 Elaborar Relatório Anual Consumidor.gov.br

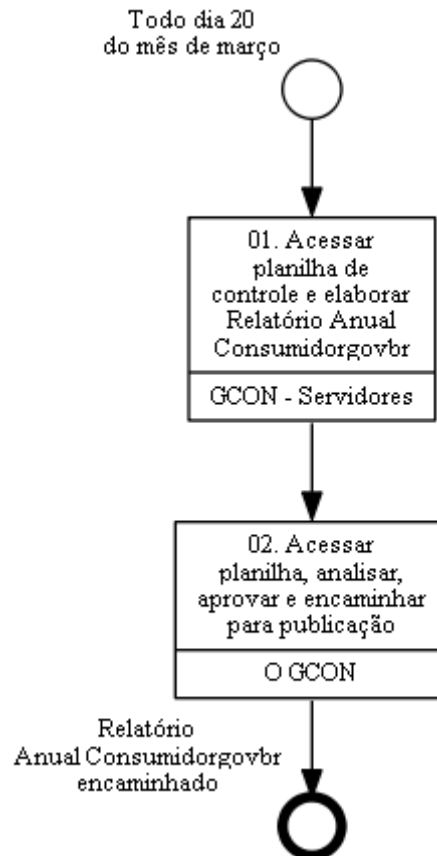
Versão Original

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 20 do mês de março", 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 Anual Consumidorgovbr 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; (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. Acessar planilha de controle e elaborar Relatório Anual Consumidorgovbr

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo dia 20 do mês de março, o responsável deve acessar planilha de controle, localizada em \\Svcd1001\anac\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR e elaborar Relatório Anual Consumidorgovbr e colocar 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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar planilha, analisar, aprovar e encaminhar para publicação".

02. Acessar planilha, analisar, aprovar e encaminhar para publicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Assim que o Relatório Anual do Consumidor.gov.br estiver pronto, o responsável deverá acessá-lo, em seguida deve analisar, aprovar e encaminhar para publicação pela ASCOM.

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.

5.9 Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo

Elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo último dia útil dos meses de março, junho, setembro e dezembro", 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 Executivo de Relações de Consumo 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; (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. Acessar relatórios e elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo último dia útil dos meses de março, junho, setembro e dezembro, o responsável deve acessar relatórios, constantes das pastas \\Svcd\1001\anac\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES e elaborar Relatório Executivo de Relações de Consumo.

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 "02. Analisar, aprovar e encaminhar".

02. Analisar, aprovar e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar, aprovar e encaminhar o relatório Executivo de Relações de Consumo para publicação pela ASCOM.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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.

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.