



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-460-R00

GOPE - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS

03/2017



MPR/SAS-460-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	02/03/2017	SAS	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 6.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
 - 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. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados, pág. 13.
 - 5.2) Monitorar Serviços Aéreos Não Regulares Não Autorizados, pág. 16.
 - 5.3) Verificar Operações de LAS Realizadas Não Autorizadas, pág. 19.
 - 5.4) Monitorar de Forma On-Line Atrasos e Cancelamento de Serviços Aéreos de Passageiros, pág. 22.
 - 5.5) Monitorar o Índice de Regularidade HOTRAN, pág. 25.
 - 5.6) Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados, pág. 30.
 - 5.7) Monitorar Cancelamentos Programados, pág. 33.
 - 5.8) Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos, pág. 36.
 - 5.9) Realizar Back-Up de Dados de Serviços Aéreos, pág. 38.
 - 5.10) Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS), pág. 39.
 - 5.11) Elaborar e Disponibilizar Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS), pág. 41.



5.12) Auditar Informações de Monitoramento no Sítio Eletrônico da ANAC (GTMS), pág. 44.

6) Disposições Finais, pág. 47.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC

- 1) Monitorar o Índice de Regularidade HOTRAN

b) GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos

- 1) Auditar Informações de Monitoramento no Sítio Eletrônico da ANAC (GTMS)
- 2) Elaborar e Disponibilizar Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS)
- 3) Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS)
- 4) Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos
- 5) Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados
- 6) Monitorar Cancelamentos Programados
- 7) Monitorar de Forma On-Line Atrasos e Cancelamento de Serviços Aéreos de Passageiros
- 8) Monitorar o Índice de Regularidade HOTRAN
- 9) Monitorar Serviços Aéreos Não Regulares Não Autorizados
- 10) Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados
- 11) Realizar Back-Up de Dados de Serviços Aéreos
- 12) Verificar Operações de LAS Realizadas Não Autorizadas

c) O GTMS - Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos

- 1) Elaborar e Disponibilizar Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS)
- 2) Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS)

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os diversos processos relacionados ao monitoramento de operações aéreas, integrando as atividades relacionadas ao Horário de Transporte (HOTRAN), às operações não autorizadas, à situação dos principais aeroportos brasileiros, ao recebimento, preparação e back-up de dados, à publicação de relatórios e indicadores, ao gerenciamento de usuários dos sistemas empregados e à auditoria e instauração de processo administrativo para apuração de infração.

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

- a) Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados.
- b) Monitorar Serviços Aéreos Não Regulares Não Autorizados.
- c) Verificar Operações de LAS Realizadas Não Autorizadas.
- d) Monitorar de Forma On-Line Atrasos e Cancelamento de Serviços Aéreos de Passageiros.
- e) Monitorar o Índice de Regularidade HOTRAN.
- f) Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados.
- g) Monitorar Cancelamentos Programados.
- h) Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos.
- i) Realizar Back-Up de Dados de Serviços Aéreos.
- j) Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS).
- k) Elaborar e Disponibilizar Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS).
- l) Auditar Informações de Monitoramento no Sítio Eletrônico da ANAC (GTMS).

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC	Grupo de gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC
GTMS - Monitoramento	Monitoramento de Serviços Aéreos.
O GTMS	Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos

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
Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos	Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos
Portaria Nº 569/GC5	Estabelece novos procedimentos para o Sistema de Transporte Aéreo Regular e dá outras providências

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
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GTMS - Monitoramento
Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.	GTMS - Monitoramento
Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.	GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAPANAC, GTMS - Monitoramento

Usa o sistema BIMTRA com precisão, agilidade e correção.	GTMS - Monitoramento
Usa o sistema HSTVOOS com precisão, agilidade e correção.	GTMS - Monitoramento

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
BIMTRA	Banco de Informações de Movimento de Tráfego Aéreo do DECEA (Departamento de Controle do Espaço Aéreo).	http://10.121.113.1/
GFT - Indicadores e Relatórios	Sistema que gera indicadores e relatórios de dados do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\16.exe
HSTVOOS	Sistema de consulta de horários de partidas e chegadas de serviços regulares e não regulares de passageiros em aeroportos administrados pela INFRAERO.	http://www.infraero.gov.br/hstvoos/
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SIAPANAC	Sistema de Autorização de Voo da ANAC	https://sistemas.anac.gov.br/saci/siavana/c/
TFS – Team Foundation Server	Ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento de sistemas e gerência de configuração em ambiente.	http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/

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 Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados

Consiste em monitorar os Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados pela Agência e adotar a devidas providências administrativas.

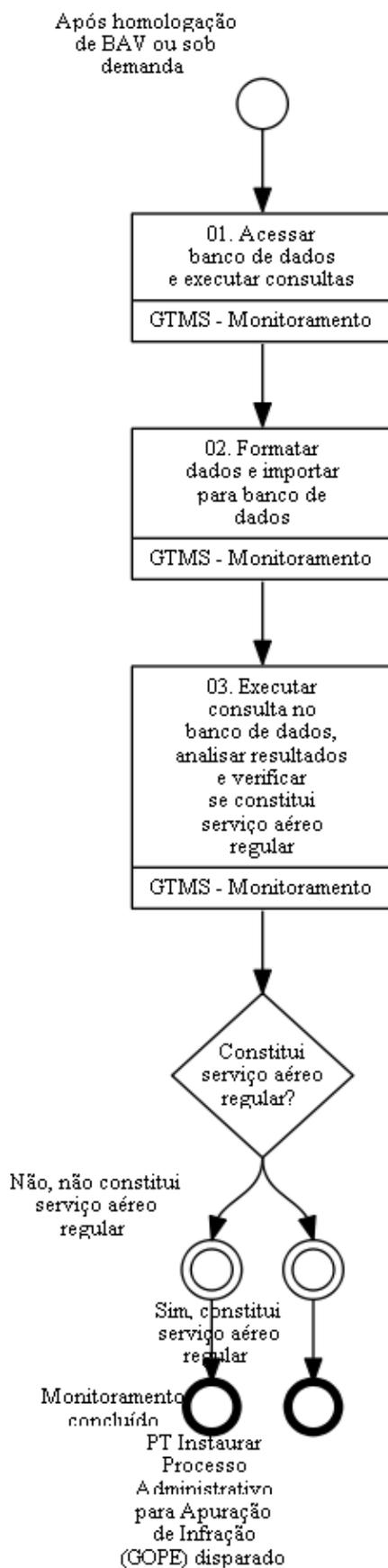
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Após homologação de BAV ou sob demanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança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

- a) Monitoramento concluído.
- b) PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE) disparado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Acessar banco de dados e executar consultas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da análise do BAV, o responsável acessa o banco de dados pelo BIC e executa consulta "VRA web" do mês anterior.

O responsável acessa o site da ANAC

(https://sistemas.anac.gov.br/saci/naoregular/_relatorios/operacoesaprovadas.asp) e executa consulta 2.1 - Consulta de voos não-regulares por Data, Empresa e Status de Tramitação.

O responsável acessa o BIMTRA e executa consulta sintética de todos os aeroportos do mês anterior.

O responsável acessa o HSTVoos e executa consulta de partidas e chegadas das empresas aéreas do mês anterior.

Todos os arquivos obtidos são salvos no endereço \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\Base de dados\plano de fiscalizacao\resultado fiscalização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Formatar dados e importar para banco de dados".

02. Formatar dados e importar para banco de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável importa os dados do VRA e SIAPANAC para o banco de dados. Os arquivos obtidos do BIMTRA e HSTVoos são convertidos para codificação ICAO e Data Hora Brasília. Para estes procedimentos deve-se seguir o Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar consulta no banco de dados, analisar resultados e verificar se constitui serviço aéreo regular".

03. Executar consulta no banco de dados, analisar resultados e verificar se constitui serviço aéreo regular

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável realiza uma junção das informações dos bancos de dados para analisar serviços não autorizados, assimetria de informação e ausência de informação e verifica se constitui serviço aéreo regular. Deve-se seguir o Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Constitui serviço aéreo regular?" seja "sim, constitui serviço aéreo regular", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, não constitui serviço aéreo regular", esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Monitorar Serviços Aéreos Não Regulares Não Autorizados

Consiste em monitorar os Serviços Aéreos Não Autorizados pela Agência e adotar as devidas providências administrativas.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 15 do mês ou último dia anterior", 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:

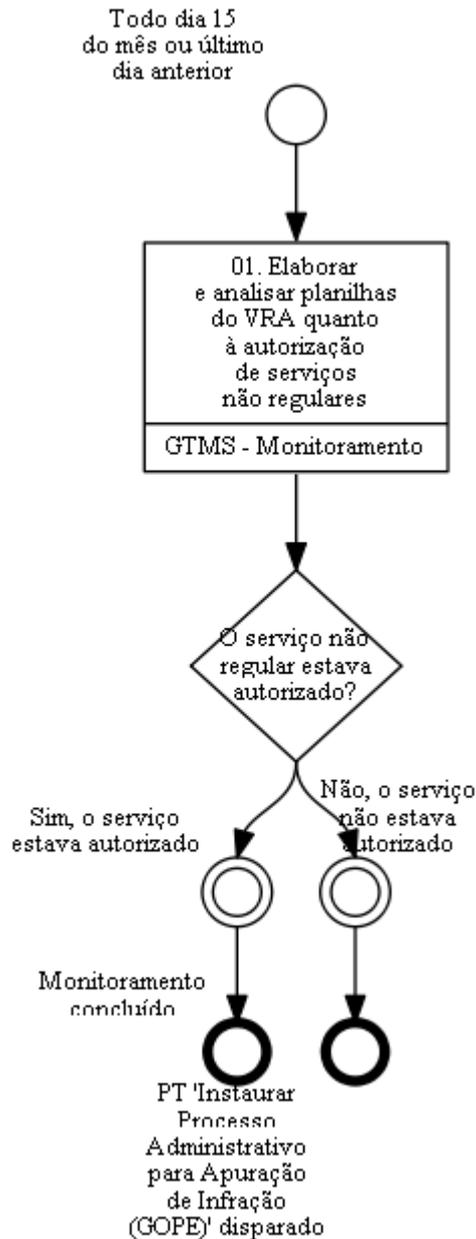
- a) PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado.
- b) Monitoramento concluído.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização; (2) Usa o sistema BIMTRA com precisão, agilidade e correção; (3) Usa o sistema HSTVOOS com precisão, agilidade e correção.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Elaborar e analisar planilhas do VRA quanto à autorização de serviços não regulares

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior, o responsável deve analisar as planilhas com relação dos serviços regulares e não regulares não autorizados do mês anterior.

Deve elaborar e analisar as planilhas com relação dos serviços não regulares não autorizados.

As planilhas "Consulta Charter MM AAAA" (MM representa o mês e AAAA o ano de referência) e "Consulta Voos Regulares Não Autorizados MM AAAA" (MM representa o mês

<p>e AAAA o ano de referência) estão localizadas em \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\GOPEWEB\Monitoramento - Planejamento de Fiscalização\Fiscalização 7º Ciclo\Relatórios\Operações não regulares não autorizadas e \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\GOPEWEB\Monitoramento - Planejamento de Fiscalização\Fiscalização 7º Ciclo\Relatórios\Operações regulares não autorizadas. Para cada serviço suspeito, destacado nestes arquivos, devem ser levantados dados junto ao SACI (SIAVANAC e VRA), HSTVOOS ou BIMTRA. O SACI, o BIMTRA e o HSTVOOS podem ser acessados conforme Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.- Usa o sistema BIMTRA com precisão, agilidade e correção.- Usa o sistema HSTVOOS com precisão, agilidade e correção.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: HSTVOOS, SACI, BIMTRA, SIAVANAC.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O serviço não regular estava autorizado?" seja "não, o serviço não estava autorizado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, o serviço estava autorizado", esta etapa finaliza o procedimento.</p>

5.3 Verificar Operações de LAS Realizadas Não Autorizadas

Consiste em verificar se estão sendo realizadas operações de LAS sem autorização.

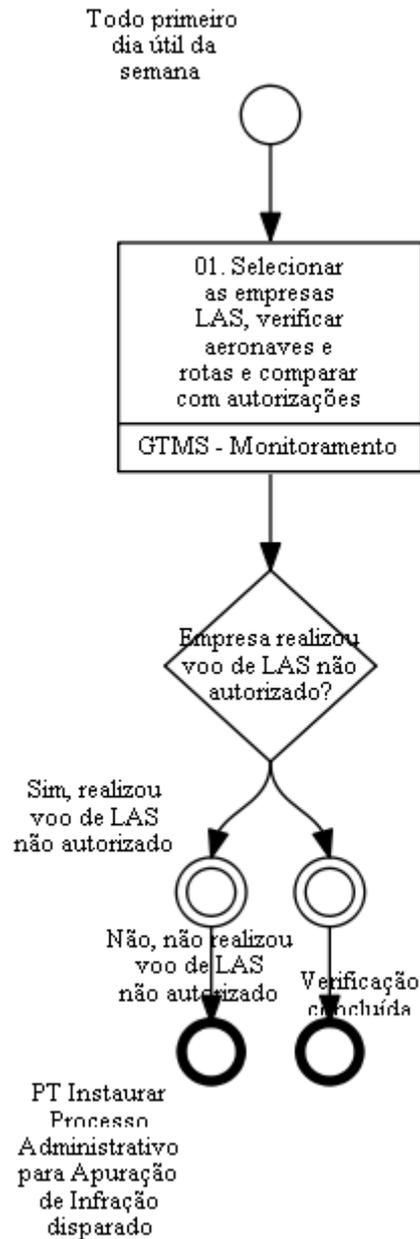
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo primeiro dia útil da semana", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus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

- a) PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração disparado.
- b) Verificação concluída.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Selecionar as empresas LAS, verificar aeronaves e rotas e comparar com autorizações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo primeiro dia útil da semana, o responsável deve executar os procedimentos de verificação de voos LAS não autorizados conforme Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Empresa realizou voo de LAS não autorizado?" seja "não, não realizou voo de LAS não autorizado", esta etapa finaliza o

procedimento. Caso a resposta seja "sim, realizou voo de LAS não autorizado", esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Monitorar de Forma On-Line Atrasos e Cancelamento de Serviços Aéreos de Passageiros

Consiste em monitorar de Forma On-Line Atrasos e Cancelamentos de Serviços Aéreos de Passageiros.

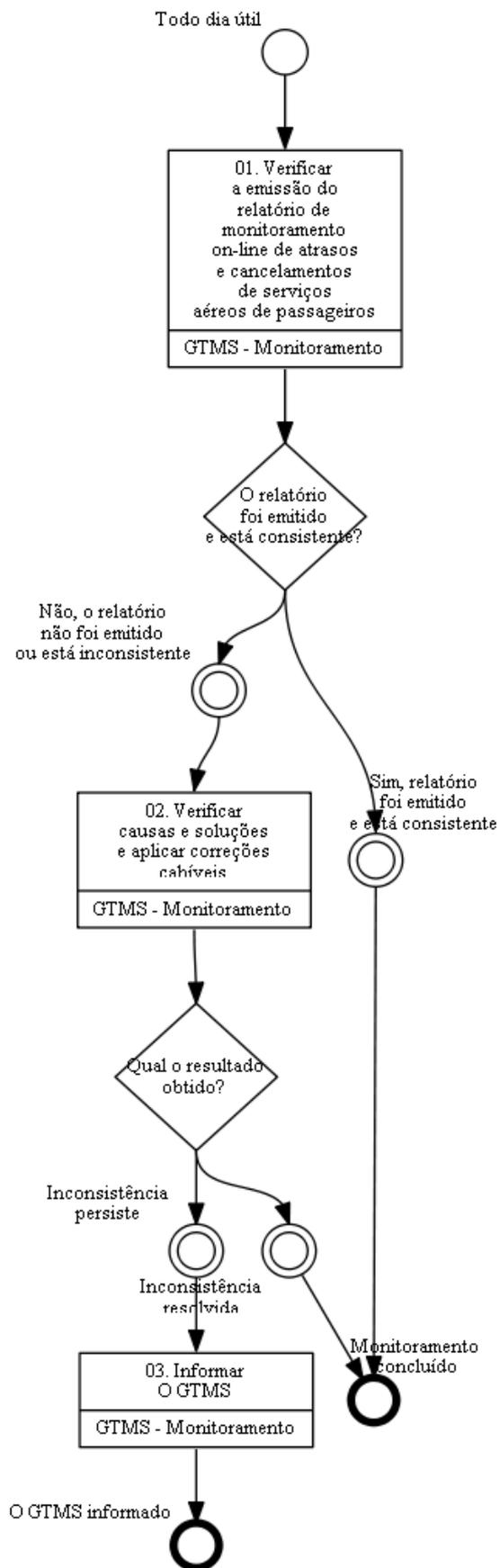
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) O GTMS informado.
- b) Monitoramento concluído.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Verificar a emissão do relatório de monitoramento on-line de atrasos e cancelamentos de serviços aéreos de passageiros

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo dia útil, o responsável deve verificar se o relatório de monitoramento on-line de atrasos e cancelamentos de serviços aéreos de passageiros está sendo enviado por e-mail e se os dados são consistentes. A ausência de dados ou a presença de dados comprometidos indica problemas no relatório.

O responsável deve ser cadastrado para recepção do e-mail automático contendo o relatório. O cadastro pode ser feito por outro membro do grupo GTMS - Monitoramento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O relatório foi emitido e está consistente?" seja "sim, relatório foi emitido e está consistente", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, o relatório não foi emitido ou está inconsistente", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar causas e soluções e aplicar correções cabíveis".

02. Verificar causas e soluções e aplicar correções cabíveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar as causas da não emissão do relatório ou do comprometimento dos dados e corrigir os problemas, se possível. Deve-se seguir o Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o resultado obtido?" seja "inconsistência resolvida", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "inconsistência persiste", deve-se seguir para a etapa "03. Informar O GTMS".

03. Informar O GTMS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar O GTMS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Monitorar o Índice de Regularidade HOTRAN

Consiste em monitorar o índice de regularidade do HOTRAN, adotando as devidas providências administrativas se estiverem abaixo do valor estabelecido.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior", 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:

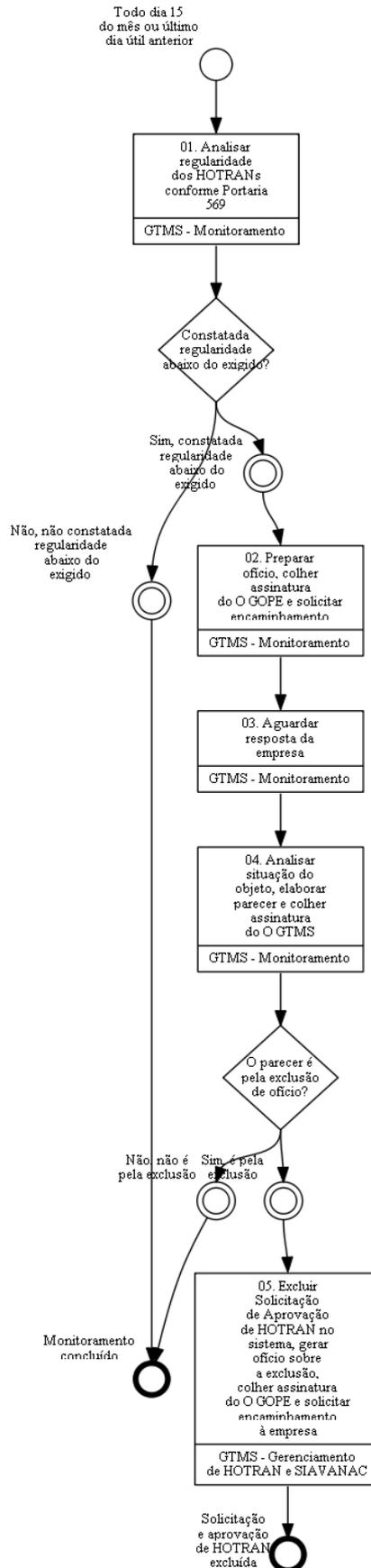
- a) Monitoramento concluído.
- b) Solicitação e aprovação de HOTRAN excluída.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC, GTMS - Monitoramento.

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Portaria Nº 569/GC5".

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



01. Analisar regularidade dos HOTRANs conforme Portaria 569

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior, o responsável deve analisar a regularidade dos HOTRANs conforme Portaria Nº 569/GC5. Para isso, o responsável deve acessar o último arquivo IR-MM-AAAA da pasta \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\GOPEWEB\Monitoramento - Planejamento de Fiscalização\Fiscalização Cº Ciclo\Relatórios\Índice de regularidade do HOTRAN (Portaria 569) e acessar o sistema SACI onde verificará se existem atualizações ou modificações no HOTRAN que demonstrem que a companhia aérea tomou alguma ação para se enquadrar na Portaria Nº 569/GC5.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Nº 569/GC5.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Constatada regularidade abaixo do exigido?" seja "não, não constatada regularidade abaixo do exigido", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, constatada regularidade abaixo do exigido", deve-se seguir para a etapa "02. Preparar ofício, colher assinatura do O GOPE e solicitar encaminhamento".

02. Preparar ofício, colher assinatura do O GOPE e solicitar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve preparar um ofício contendo as irregularidades constatadas, conforme modelo disponível em \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\GOPEWEB\Monitoramento - Planejamento de Fiscalização\Fiscalização 5º Ciclo\Relatórios\Índice de regularidade do HOTRAN (Portaria 569)\Ofícios, colher a assinatura do O GOPE e solicitar o encaminhamento à empresa em questão pelo GOPE - Secretariado.

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. Aguardar resposta da empresa".

03. Aguardar resposta da empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável aguarda a resposta da empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar situação do objeto, elaborar parecer e colher assinatura do O GTMS".

04. Analisar situação do objeto, elaborar parecer e colher assinatura do O GTMS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar a resposta da empresa, caso recebida, e verificar se existem atualizações ou modificações no HOTRAN que demonstrem que a companhia aérea tomou alguma ação para se enquadrar na Portaria Nº 569/GC5. O responsável deve elaborar um parecer conforme modelo disponível em \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\GOPEWEB\Monitoramento - Planejamento de Fiscalização\Fiscalização 5º Ciclo\Relatórios\Índice de regularidade do HOTRAN (Portaria 569)\Ofícios, e colher assinatura do O GTMS.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Nº 569/GC5.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O parecer é pela exclusão de ofício?" seja "não, não é pela exclusão", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, é pela exclusão", deve-se seguir para a etapa "05. Excluir Solicitação de Aprovação de HOTRAN no sistema, gerar ofício sobre a exclusão, colher assinatura do O GOPE e solicitar encaminhamento à empresa".

05. Excluir Solicitação de Aprovação de HOTRAN no sistema, gerar ofício sobre a exclusão, colher assinatura do O GOPE e solicitar encaminhamento à empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC.

DETALHAMENTO: O GTMS - Gerenciamento de HOTRAN e SIAVANAC acessa o sistema SACI e exclui de ofício a Solicitação de Aprovação de HOTRAN. Na sequência, o responsável gera o ofício de exclusão. Para tanto utiliza-se o modelo Encerramento de solicitação disponível em \\svcdf1001\anac\SAS\GOPE\GOPEWEB\Processos GOPE\HOTRAN\Encerramento de HOTRAN\BD. O responsável colhe a assinatura do O GOPE e solicita o encaminhamento a empresa pelo GOPE - Secretariado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SAS-460-R00

5.6 Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados

Consiste em elaborar Relatórios de Atrasos e Cancelamentos Reiterados, conforme limite de reiteração definido pela GOPE.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Análise do VRA concluída", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

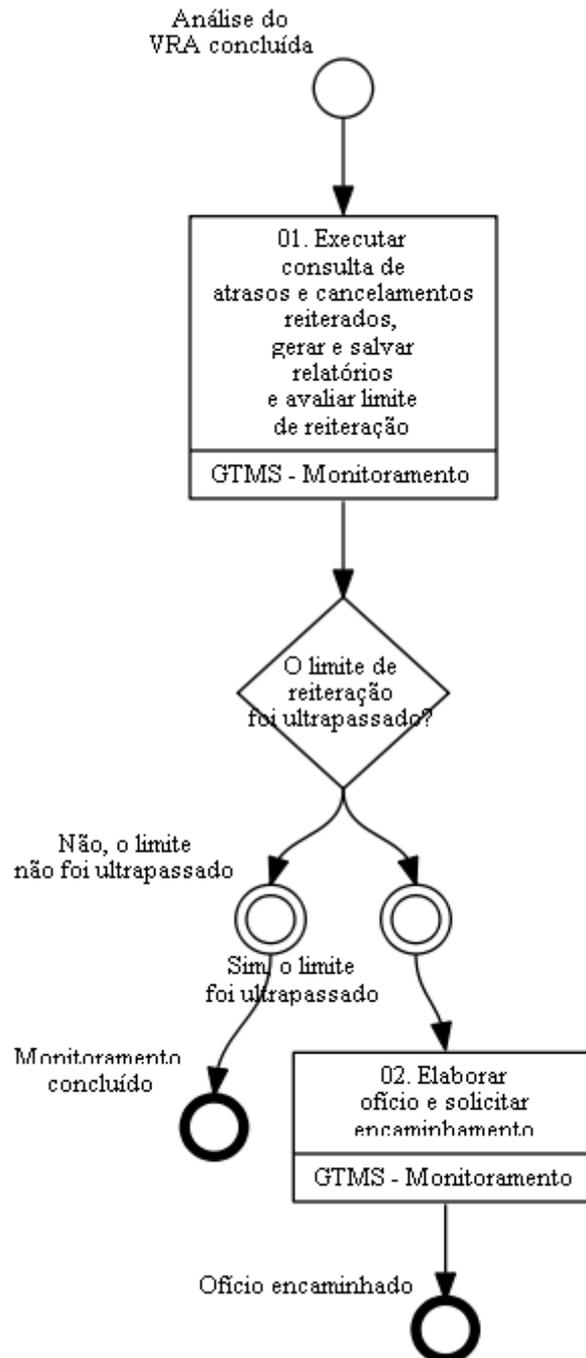
- a) Ofício encaminhado.
- b) Monitoramento concluído.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

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.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Executar consulta de atrasos e cancelamentos reiterados, gerar e salvar relatórios e avaliar limite de reiteração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da análise do VRA, o responsável deve acessar o banco de dados pelo BIC, executar as consultas XXX, transferir os dados para a planilha YYY e salvar os arquivos na pasta \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\Base de dados\plano de fiscalizacao\resultado fiscalização\Atraso e cancelamento reiterado.

O limite de reiteração é definido em 20%.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O limite de reiteração foi ultrapassado?" seja "não, o limite não foi ultrapassado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, o limite foi ultrapassado", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar ofício e solicitar encaminhamento".

02. Elaborar ofício e solicitar encaminhamento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar um ofício comunicando a empresa da ultrapassagem do limite de reiteração. O modelo do ofício está disponibilizado 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: esta etapa finaliza o procedimento.

5.7 Monitorar Cancelamentos Programados

Consiste em monitorar se as informações de cancelamentos programados no VRA realmente correspondiam às autorizações de cancelamentos programados emitidas pelo SIAVANAC.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Análise do VRA concluída", 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:

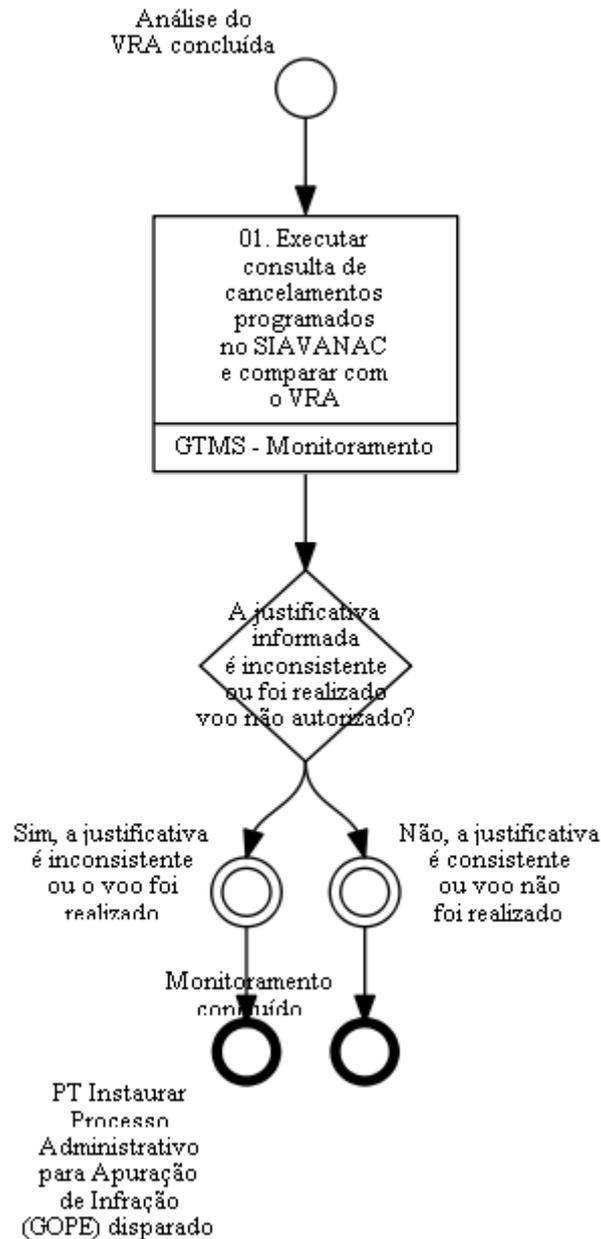
- a) PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE) disparado.
- b) Monitoramento concluído.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Executar consulta de cancelamentos programados no SIAVANAC e comparar com o VRA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da análise do VRA, o responsável deve acessar o SIAVANAC e extrair os cancelamentos programados do mês anterior. Em seguida, deve comparar com os dados do VRA (acesso pelo sistema SACI), extraídos conforme Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos. O responsável deve avaliar se houve erro de informação, verificando se a justificativa de cancelamento informada no VRA não foi de cancelamento programado (códigos de justificativa XA ou XB).

O responsável deve avaliar também se o voo foi registrado no VRA como pontual ou atrasado/antecipado, caracterizando operação não autorizada.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SACI com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, SIAVANAC.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A justificativa informada é inconsistente ou foi realizado voo não autorizado?" seja "sim, a justificativa é inconsistente ou o voo foi realizado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, a justificativa é consistente ou voo não foi realizado", esta etapa finaliza o procedimento.

5.8 Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos

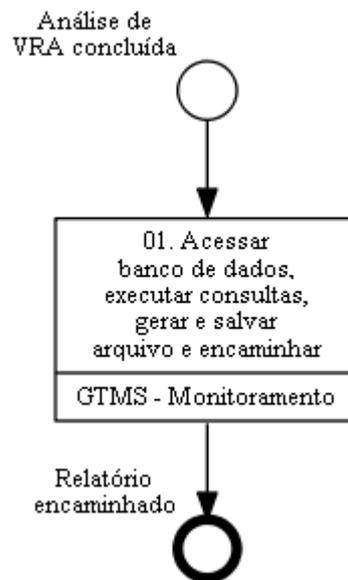
Consiste em elaborar Relatório Mensal de desempenho dos serviços aéreos regulares e não regulares.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Análise de VRA concluída", 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".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Acessar banco de dados, executar consultas, gerar e salvar arquivo e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da análise de qualidade de informação do VRA, o responsável deve acessar o banco de dados do VRA pelo BIC, executar as consultas citados do Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos, transferir os dados para a planilha "Relatorio Mensal GOPE-SAS_Planilha Base.xlsm" e salvar os arquivos de Excel e PDF na pasta \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\Base de dados\Relatorios. O responsável encaminha o relatório ao O GTMS e ao O GOPE.



MPR/SAS-460-R00

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.9 Realizar Back-Up de Dados de Serviços Aéreos

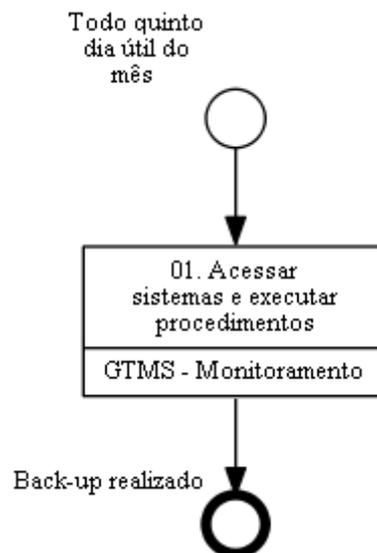
Consiste em realizar back-up de dados do BIMTRA e HSTVoos nas pastas definidas pela Gerência.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo quinto 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: "Back-up realizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Acessar sistemas e executar procedimentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo 5º dia útil do mês, o responsável deve executar os procedimentos de realização de back-up dos dados de serviços aéreos conforme Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.10 Elaborar e Informar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS)

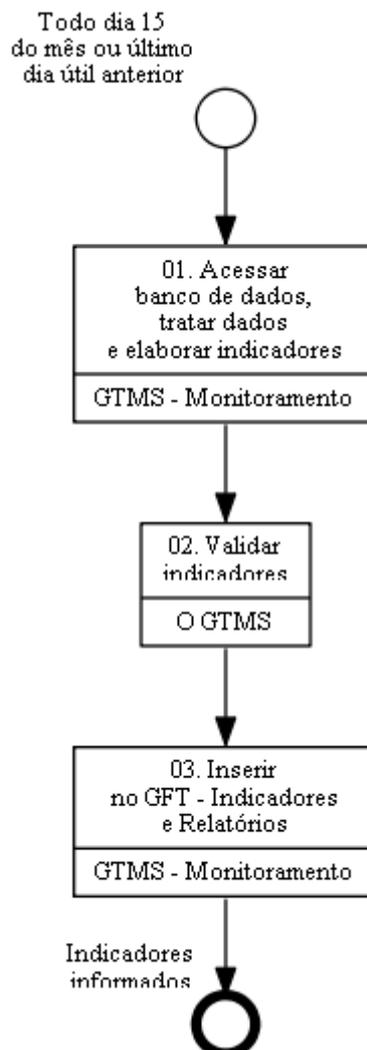
Consiste em elaborar e atualizar Indicadores Estratégicos no GFT (GTMS).

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior", 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: "Indicadores informados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTMS - Monitoramento, O GTMS.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Acessar banco de dados, tratar dados e elaborar indicadores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior, o responsável deve executar os procedimentos descritos no Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar indicadores".

02. Validar indicadores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTMS - Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O GTMS deve validar os indicadores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Inserir no GFT - Indicadores e Relatórios".

03. Inserir no GFT - Indicadores e Relatórios

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve inserir os indicadores no GFT - Indicadores e Relatórios.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Indicadores e Relatórios.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.11 Elaborar e Disponibilizar Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS)

Consiste em elaborar e enviar o Relatório Kit Gerencial de Dados (GTMS) para os devidos interessados.

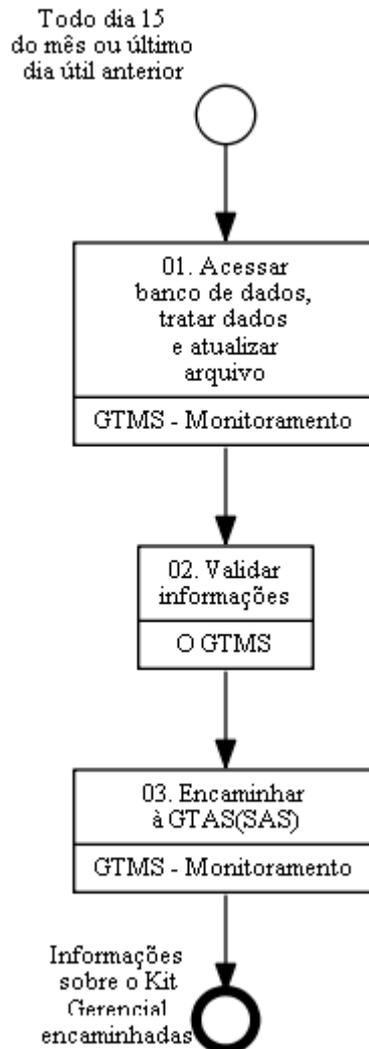
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia 15 do mês ou último dia útil anterior", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Informações sobre o Kit Gerencial encaminhadas".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTMS - Monitoramento, O GTMS.

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos".

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



01. Acessar banco de dados, tratar dados e atualizar arquivo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Após receber a solicitação para atualização de dados, o responsável deve acessar o banco de dados pelo BIC, executar consulta XXXX, copiar a consulta na planilha kit_mm.xlsx (mm é o mês de referência) disponíveis em \\svcdf1001\ANAC\SAS\GOPE\Base de dados\kit gerencial\kits e transferir os resultados para planilha XXXX.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Monitoramento de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Indicadores e Relatórios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar informações".

02. Validar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTMS - Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve validar as informações referentes ao Kit Gerencial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar à GTAS(SAS)".

03. Encaminhar à GTAS(SAS)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar as informações sobre o Kit Gerencial à GTAS(SAS).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.12 Auditar Informações de Monitoramento no Sítio Eletrônico da ANAC (GTMS)

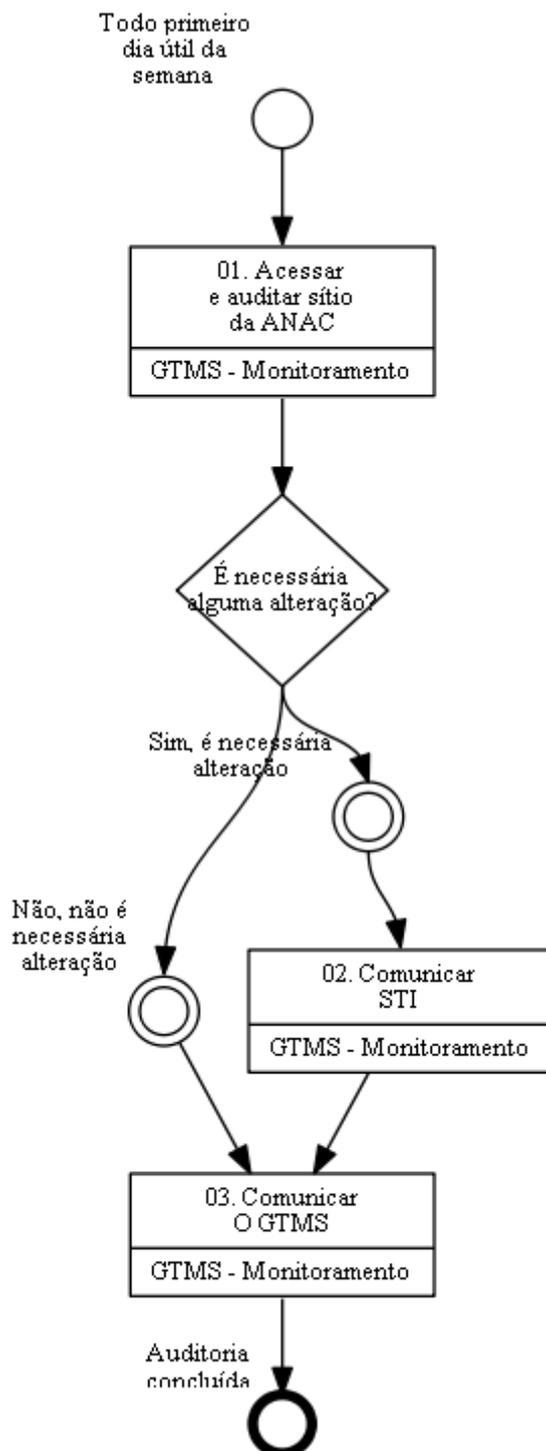
Consiste em auditar amostralmente as informações da GTMS sítio eletrônico da ANAC (GTMS).

O processo contém, ao todo, 3 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 seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Auditoria concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - Monitoramento.

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. Acessar e auditar sítio da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve acessar o sítio da ANAC na internet e e verificar a consistência das páginas e das informações disponibilizadas. São os seguintes os endereços para consulta:

HOTRAN: <http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/autorizacao-de-servicos/solicitacao-de-hotran>

LAS: <http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/taxi-aereo/ligacoes-aereas-sistematicas>

VRA: <http://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos>

Percentuais de Atrasos e Cancelamento: <http://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/percentuais-de-atrasos-e-cancelamentos>

O responsável deve verificar se a data de publicação dos arquivos corresponde à data da última atualização.

HOTRAN e LAS: devem ser a data do dia desta verificação.

VRA e os Percentuais de Atrasos e Cancelamentos: devem ser do mês imediatamente anterior.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessária alguma alteração?" seja "não, não é necessária alteração", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar O GTMS". Caso a resposta seja "sim, é necessária alteração", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar STI".

02. Comunicar STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI sobre o problema encontrado. A comunicação pode ser por e-mail, memorando ou abertura de chamado no TFS – Team Foundation Server.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar O GTMS".

03. Comunicar O GTMS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável comunica O GTMS do resultado da auditoria.

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.