



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-016-R02**

---

**DEMANDAS EXTERNAS**

---

06/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	31/03/2017	STI	Versão Original
R01	08/06/2017	STI	
R02	08/06/2017	STI	1) Processo 'Atender Chamados do Sistema de Manifestações Externas' modificado.

## 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. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Sigla, 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. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Coordenar e Responder Demandas sobre Metas Intermediárias no Âmbito da STI, pág. 12.
  - 5.2) Atender Chamados do Sistema de Manifestações Externas, pág. 15.
  - 5.3) Coordenar e Responder Demandas dos Relatórios Externos à STI, pág. 18.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos**

- a) Atender Chamados do Sistema de Manifestações Externas
- b) Coordenar e Responder Demandas dos Relatórios Externos à STI
- c) Coordenar e Responder Demandas sobre Metas Intermediárias no Âmbito da STI

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos descreve os processos necessários para atender às demandas externas da ANAC, no âmbito da STI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Coordenar e Responder Demandas sobre Metas Intermediárias no Âmbito da STI.
- b) Atender Chamados do Sistema de Manifestações Externas.
- c) Coordenar e Responder Demandas dos Relatórios Externos à STI.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-016-R00, aprovado na data de 31 de março de 2017.

### 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 Planejamento e Projetos - GTPP	A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da

	Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
--	---

### **1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO**

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

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
GESI	Gerência de Sistemas e Informações
GTAS/STI	Gerência Técnica de Assessoramento - Superintendência de Tecnologia da Informação



### 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
Avalia a possibilidade de atendimento de chamado de TI considerando sua pertinência aos objetivos da ANAC e a capacidade técnica e operacional do ambiente de TI.	GTPP
Redige textos oficiais com clareza e objetividade de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República.	GTPP

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
ECOAR	Sistema desenvolvido para receber questionamentos de usuários externos feitos à ouvidoria da ANAC, no qual	<a href="http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp">http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp</a>

	são inseridas as respostas das áreas técnicas responsáveis. O ECOAR só pode ser acessado pelo browser Internet Explorer.	
FOCUS	Sistema desenvolvido para receber os questionamentos de usuários externos feitos ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à Ouvidoria da ANAC.	<a href="http://www2.anac.gov.br/arus/focus">http://www2.anac.gov.br/arus/focus</a>
Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	<a href="http://sti.anac.gov.br/default.aspx">http://sti.anac.gov.br/default.aspx</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

#### **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

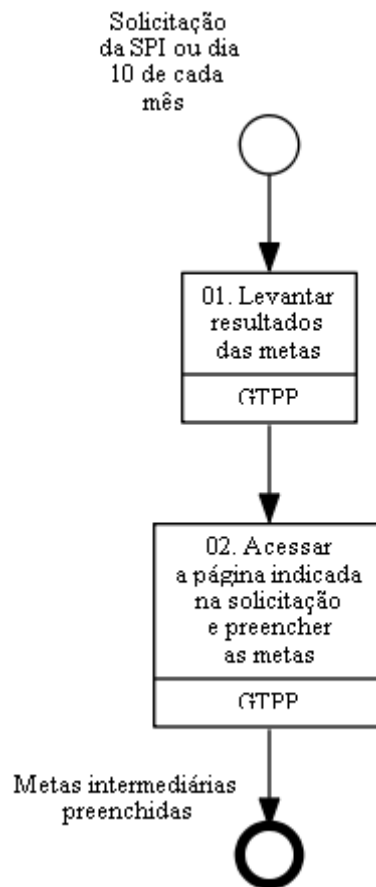
### 5.1 Coordenar e Responder Demandas sobre Metas Intermediárias no Âmbito da STI

Coordenar e Responder Demandas sobre Metas Intermediárias no Âmbito da STI.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação da SPI ou dia 10 de cada 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: "Metas intermediárias preenchidas".

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP.

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



### 01. Levantar resultados das metas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Após receber e-mail da SPI solicitando atualização dos dados do mês referente, verificar quais são as metas e as áreas responsáveis pelos dados dentro das áreas da STI, caso não tenha recebido o e-mail, solicitar, por email ou telefone, a apuração do indicador no mês.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar a página indicada na solicitação e preencher as metas".

### 02. Acessar a página indicada na solicitação e preencher as metas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Colocar a informação obtida na atividade anterior na planilha da SPI, no [sti.anac.gov.br/metasintermediarias](http://sti.anac.gov.br/metasintermediarias), ou clicar no link do email de solicitação e preencher os valores. Link: <http://spi.anac.gov.br/indicadores/default.aspx>

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-016-R02

## 5.2 Atender Chamados do Sistema de Manifestações Externas

Processo de responder os chamados de usuários externos que entraram em contato com a ANAC através do atendimento ao cliente. Os chamados são encaminhados pela Ouvidoria, ou pela SAF. Caso o chamado venha da ouvidoria, o sistema utilizado é o vigente e dizem respeito a ANAC, da mesma forma, caso o chamado venha da SAF, o sistema utilizado é o vigente e não dizem respeito a ANAC.

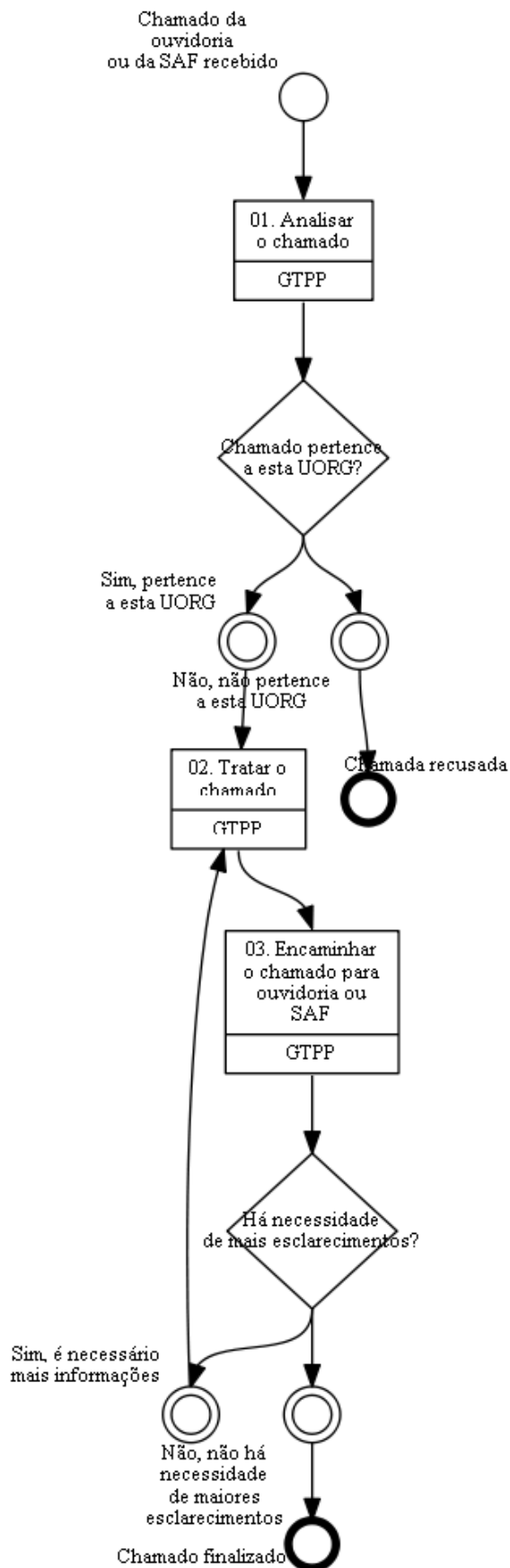
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chamado da ouvidoria ou da SAF recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança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

- a) Chamado finalizado.
- b) Chamada recusada.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia a possibilidade de atendimento de chamado de TI considerando sua pertinência aos objetivos da ANAC e a capacidade técnica e operacional do ambiente de TI.

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





**01. Analisar o chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Ler o chamado, verificar se o chamado pertence de fato a esta UORG.  
Caso chamado não seja da UORG, recusá-lo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Chamado pertence a esta UORG?" seja "sim, pertence a esta UORG", deve-se seguir para a etapa "02. Tratar o chamado". Caso a resposta seja "não, não pertence a esta UORG", esta etapa finaliza o procedimento.

**02. Tratar o chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Chamado pode ser respondido, ou pode solicitar mais informações à ouvidoria para responde-lo. Se necessitar de mais informações, encaminhar de volta para ouvidoria ou SAF.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia a possibilidade de atendimento de chamado de TI considerando sua pertinência aos objetivos da ANAC e a capacidade técnica e operacional do ambiente de TI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar o chamado para ouvidoria ou SAF".

**03. Encaminhar o chamado para ouvidoria ou SAF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Através do sistema responder chamado para ouvidoria ou SAF

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS, ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de mais esclarecimentos?" seja "sim, é necessário mais informações", deve-se seguir para a etapa "02. Tratar o chamado". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de maiores esclarecimentos", esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Coordenar e Responder Demandas dos Relatórios Externos à STI**

Respostas relativas à metas intermediárias, Relatório de Gestão e Relatório de Atividades.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda da SPI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório preenchido".

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Redige textos oficiais com clareza e objetividade de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República.

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



### 01. Ler os documentos recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Após receber os documentos da SPI pelo SEI, ler os artefatos e se preparar para responder os questionamentos em conformidade com as orientações recebidas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Levantar as atividades realizadas no ano pela STI".

### 02. Levantar as atividades realizadas no ano pela STI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: De acordo com orientações, levantar informações para montar o relatório de gestão, buscar informações com as áreas e pessoas responsáveis por meio de email. Buscar informações como: quantidade de pessoas, quantidade de sistemas, quais foram os últimos realizados, orçamento utilizado, capacitação,

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

### **03. Preencher relatório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Consolidar as informações no formato estabelecido, revisar texto em relação à gramática e conteúdo.

COMPETÊNCIAS:

- Redige textos oficiais com clareza e objetividade de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar para a SPI o relatório".

### **04. Encaminhar para a SPI o relatório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: Encaminhar para a SPI o relatório em questão respondido por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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