



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-450-R00

GOPE - PROCESSOS COMUNS

08/2017



MPR/SAS-450-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	21/08/2017	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. 5.
 - 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) Participar de Evento (GOPE), pág. 12.
 - 5.2) Promover Evento (GOPE), pág. 16.
 - 5.3) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE), pág. 20.
 - 5.4) Processar Demandas Especiais (GOPE), pág. 22.
 - 5.5) Processar Demandas no Stella (GOPE), pág. 25.
- 6) Disposições Finais, pág. 28.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GOPE - Servidores

- 1) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)
- 2) Participar de Evento (GOPE)
- 3) Promover Evento (GOPE)

b) GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais

- 1) Processar Demandas Especiais (GOPE)

c) GOPE – Ponto Focal Stella

- 1) Processar Demandas no Stella (GOPE)

d) O GOPE - Gerente de Operações de Serviços Aéreos

- 1) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os processos de trabalho relativos a promoção e participação em eventos, instauração de Processo Administrativo para Apuração de Infração e Processar Demandas Especiais e Stella.

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

- a) Participar de Evento (GOPE).
- b) Promover Evento (GOPE).
- c) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE).
- d) Processar Demandas Especiais (GOPE).
- e) Processar Demandas no Stella (GOPE).

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
GOPE - Servidores	Grupo formado por todos os servidores dentro da Gerência de Operações de Serviços Aéreos
GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais	Grupo formado pelo ponto focal de demandas especiais na GOPE
GOPE – Ponto Focal Stella	Grupo formado pelo ponto focal (titular e substituto) da GOPE para o sistema Stella.
O GOPE	Gerente de Operações 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

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 competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.	GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais, GOPE – Ponto Focal Stella
Analisa documentos relacionados a autuação de regulados, de forma imparcial e razoável, de acordo com os regulamentos pertinentes.	O GOPE
Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.	GOPE - Servidores
Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.	GOPE - Servidores

Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GOPE - Servidores
Usa ferramentas do ECOAR e STELLA com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GOPE – Ponto Focal Stella
Utiliza, de forma atenta e diligente, o programa SCORE em nível básico.	GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	https://sistemas.anac.gov.br/novosmi
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 Participar de Evento (GOPE)

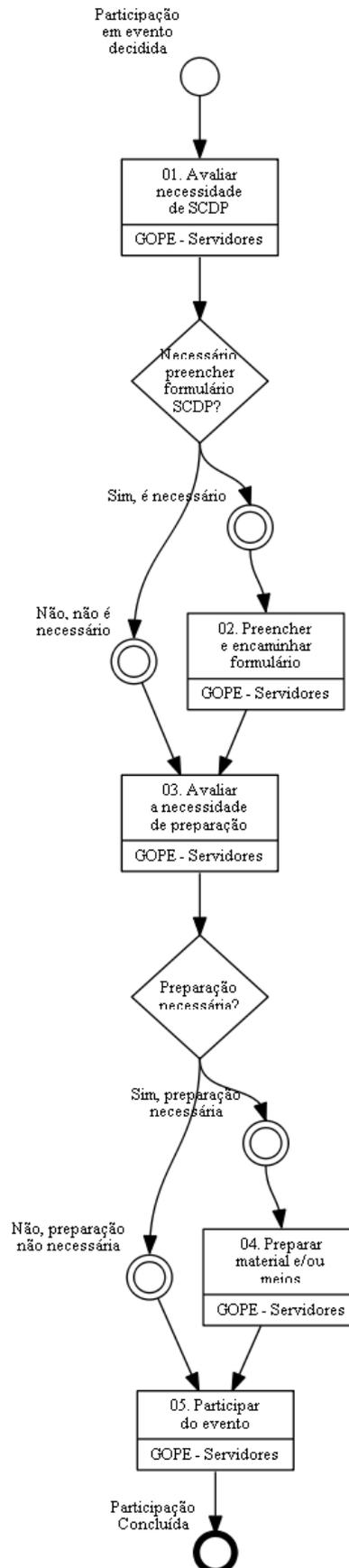
Processo destinado à participação de eventos dos servidores da GOPE

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

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

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



01. Avaliar necessidade de SCDP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao decidir participar de evento (ex. Conferência de Slots), o responsável deve inicialmente avaliar a necessidade de preencher o formulário de Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP). Caso o evento seja no exterior, o responsável deverá também preparar a Nota Técnica e justificativa da missão, bem como verificar passaporte, visto, validade o teste de proficiência linguística e proceder com a inscrição no evento, tudo conforme modelos disponíveis no caminho
\\Svcd1001\anac\SAS\GOPE\SLOT\Administrativo\Processos GTCS\Artefatos\Participar de Evento\.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário preencher formulário SCDP?" seja "sim, é necessário", deve-se seguir para a etapa "02. Preencher e encaminhar formulário". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a necessidade de preparação".

02. Preencher e encaminhar formulário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável preenche e encaminha o formulário ao SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

03. Avaliar a necessidade de preparação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve então avaliar a necessidade de preparação para o evento. No caso da Conferência de Slots, o responsável deve então gerenciar a agenda de reuniões com empresas aéreas via sistema web. No caso de conferência internacional, utilizar o sistema da IATA. No caso de conferência nacional, o responsável deve parametrizar o sistema de agendamento da SAS e publicar as empresas aéreas pelo próprio sistema o login e senha para acesso.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Preparação necessária?" seja "sim, preparação necessária", deve-se seguir para a etapa "04. Preparar material e/ou meios". Caso a resposta seja "não, preparação não necessária", deve-se seguir para a etapa "05. Participar do evento".

04. Preparar material e/ou meios

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve então preparar o material e também, eventualmente, os meios pertinentes.

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

05. Participar do evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável participa então do evento e, caso necessário, presta contas à SGP com relação ao formulário SCDP apresentado.

COMPETÊNCIAS:

- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Promover Evento (GOPE)

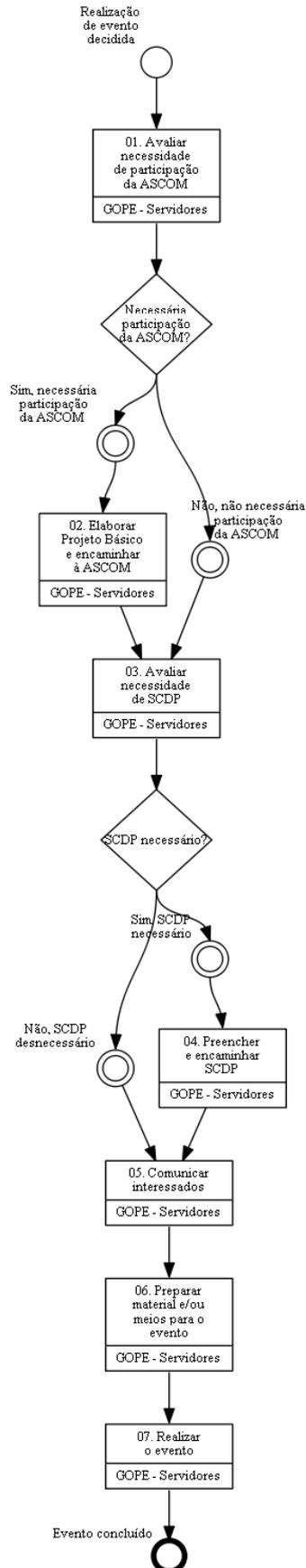
Processo destinado à promoção de eventos da GOPE

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Realização de evento decidida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento concluído".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

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



01. Avaliar necessidade de participação da ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: Tomada a decisão interna de promover um evento o responsável deve, inicialmente, avaliar a necessidade de envolvimento da ASCOM.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária participação da ASCOM?" seja "sim, necessária participação da ASCOM", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar Projeto Básico e encaminhar à ASCOM". Caso a resposta seja "não, não necessária participação da ASCOM", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de SCDP".

02. Elaborar Projeto Básico e encaminhar à ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar o Projeto Básico, seguindo o modelo padrão exigido pela ASCOM e encaminhá-lo àquela assessoria.

COMPETÊNCIAS:

- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

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

03. Avaliar necessidade de SCDP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de preencher o formulário de Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "SCDP necessário?" seja "sim, SCDP necessário", deve-se seguir para a etapa "04. Preencher e encaminhar SCDP". Caso a resposta seja "não, SCDP desnecessário", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar interessados".

04. Preencher e encaminhar SCDP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável preenche e encaminha o formulário à SGP.

COMPETÊNCIAS:

- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar interessados".

05. Comunicar interessados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve, neste momento, comunicar os interessados sobre os detalhes do evento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Preparar material e/ou meios para o evento".

06. Preparar material e/ou meios para o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve então preparar o material e também os meios de que necessite.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Realizar o evento".

07. Realizar o evento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável realiza o evento e, eventualmente, presta contas à SGP com relação ao formulário SCDP apresentado.

COMPETÊNCIAS:

- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)

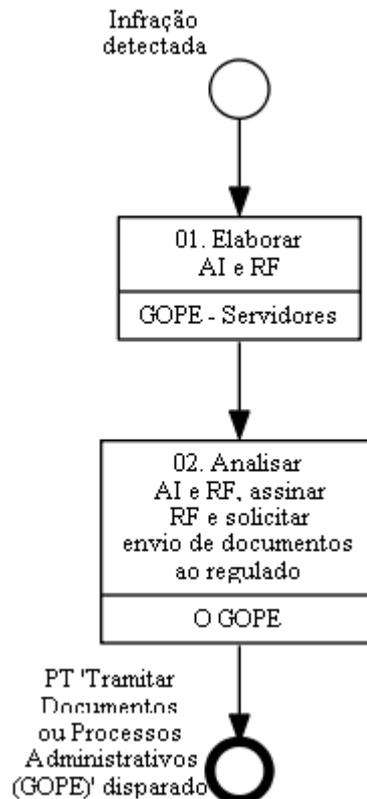
Instaurar Processo para Apuração de Infração (GOPE)

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Infração detectada", 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: "PT "Tramitar Documentos ou Processos Administrativos (GOPE)" disparado".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documentos relacionados a autuação de regulados, de forma imparcial e razoável, de acordo com os regulamentos pertinentes; (2) Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente; (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. Elaborar AI e RF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE - Servidores.

DETALHAMENTO: Quando é detectada uma infração, o servidor deve acessar o sistema SMI - Sistema de Multas e Infrações para elaborar o Auto de Infração (AI) e o Relatório de Fiscalização (RF), verificando se a empresa a ser autuada está cadastrada neste sistema. Uma vez elaborados os documentos, o inspetor deve assiná-los e comunicar o O GOPE.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar AI e RF, assinar RF e solicitar envio de documentos ao regulado".

02. Analisar AI e RF, assinar RF e solicitar envio de documentos ao regulado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GOPE - Gerente de Operações de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O GOPE analisa o AI e o RF, assina o RF e solicita ao GOPE - Secretariado o envio de uma via do AI ao regulado, para que o mesmo, eventualmente, providencie sua defesa. Deve-se executar os Processos de Trabalho "Tramitar Documentos ou Processos Administrativos (GOPE)".

COMPETÊNCIAS:

- Analisa documentos relacionados a autuação de regulados, de forma imparcial e razoável, de acordo com os regulamentos pertinentes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Processar Demandas Especiais (GOPE)

Processo destinado ao processamento de demandas especiais da GOPE

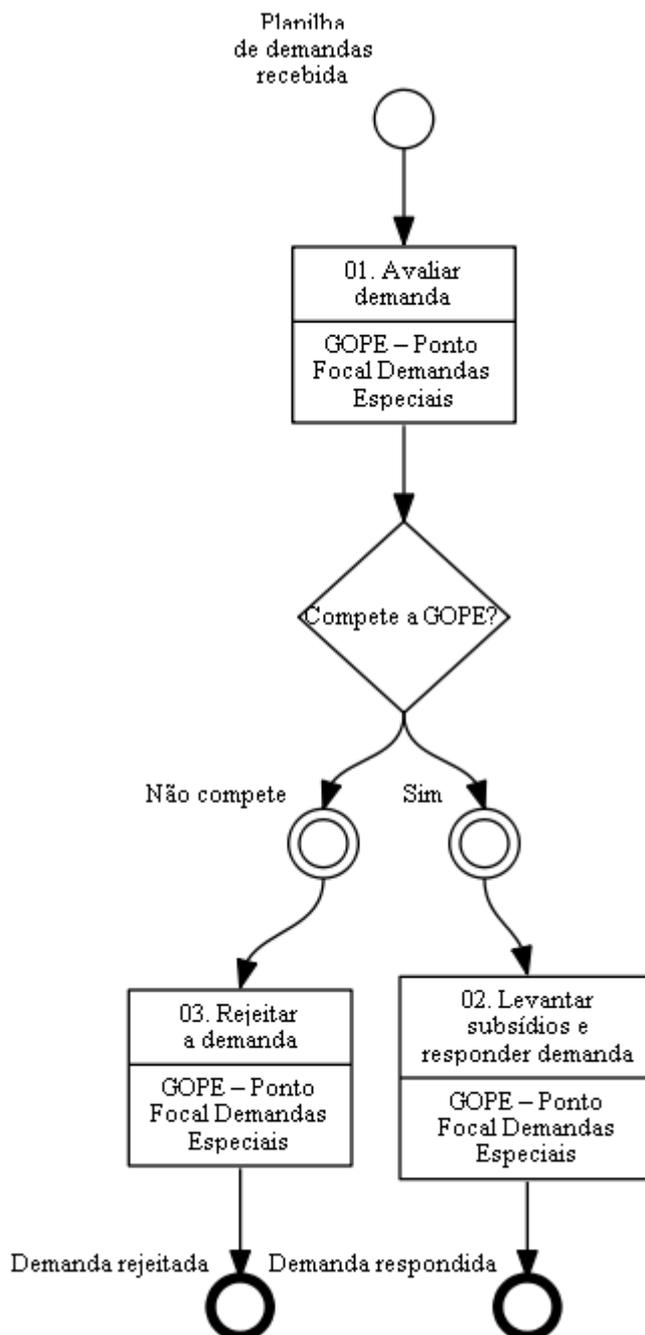
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Planilha de demandas recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum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

- a) Demanda rejeitada.
- b) Demanda respondida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas; (2) Utiliza, de forma atenta e diligente, o programa SCORE em nível básico.

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



01. Avaliar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: Ao receber demanda especial, o responsável deve avaliar se o assunto é de competência da GOPE.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete a GOPE?" seja "não compete", deve-se seguir para a etapa "03. Rejeitar a demanda". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Levantar subsídios e responder demanda".

02. Levantar subsídios e responder demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: O responsável deve levantar os dados pedidos na demanda. Os dados podem, geralmente, ser obtidos por consulta aos sistemas BAV, HOTRAN, SCORE, SIAVANAC, BIMTRA, HSTVOOS e VRA.

Outros servidores da GOPE podem ser solicitados a contribuir para a resposta da demanda. O responsável elabora então a resposta e encaminha à GTAS(SAS) observando o prazo estabelecido para devolução.

Incluir artefatos que indicam como obter as informações dos sistemas

COMPETÊNCIAS:

- Utiliza, de forma atenta e diligente, o programa SCORE em nível básico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Rejeitar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: O responsável deve rejeitar a proposta indicando a área competente quando possível.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Processar Demandas no Stella (GOPE)

Processo destinado ao processamento de demandas no sistema Stella.

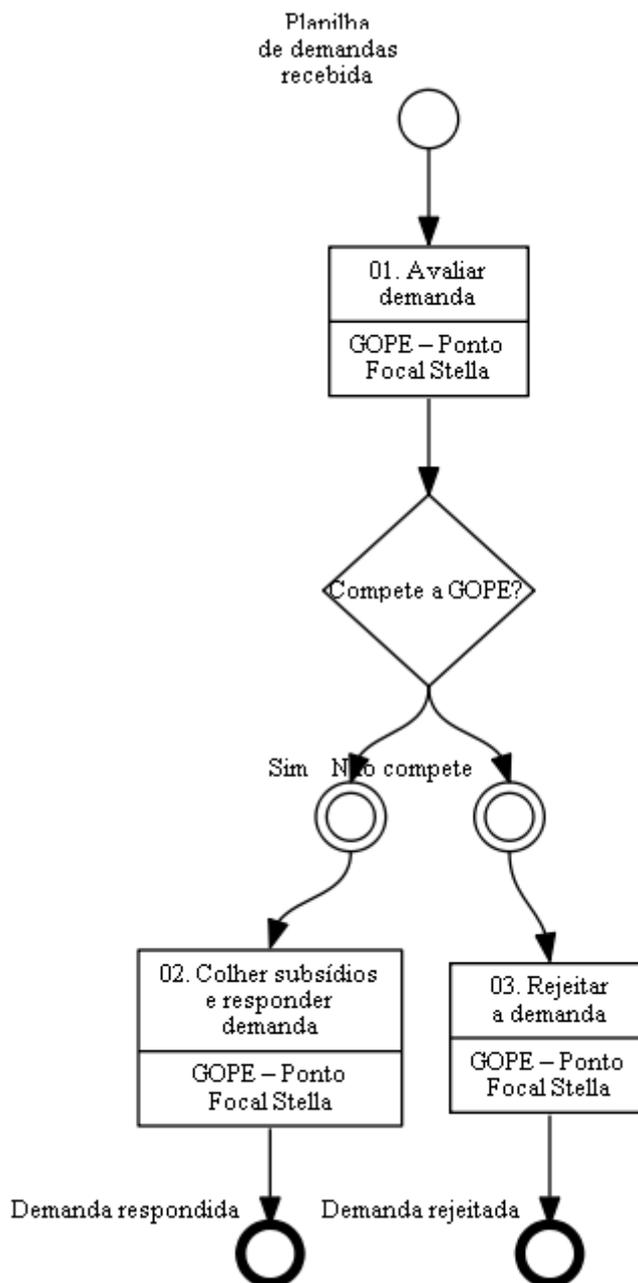
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Planilha de demandas recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum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

- a) Demanda rejeitada.
- b) Demanda respondida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GOPE – Ponto Focal Stella.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas; (2) Usa ferramentas do ECOAR e STELLA 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. Avaliar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Stella.

DETALHAMENTO: Após receber uma planilha em Excel com as demandas recebidas na semana anterior referentes à SAS, o responsável deve avaliar a demanda, confirmando a competência da GOPE no assunto tratado.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete a GOPE?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Colher subsídios e responder demanda". Caso a resposta seja "não compete", deve-se seguir para a etapa "03. Rejeitar a demanda".

02. Colher subsídios e responder demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Stella.

DETALHAMENTO: O servidor responde de acordo com suas competências e conhecimento. Há casos em que é preciso consultar as gerências técnicas e a gerência da GOPE, e nesse caso, o responsável deve enviar um e-mail com a cópia da manifestação a quem irá fornecer as informações. O responsável deve então inserir a resposta no sistema STELLA.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do ECOAR e STELLA com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Rejeitar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GOPE – Ponto Focal Stella.

DETALHAMENTO: O responsável deve rejeitar a demanda e tentar, sempre que possível, indicar qual gerência e/ou Superintendência deve ser contatada. Há casos em que a demanda não é de competência da ANAC.

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.