



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SFI-038-R00

GESTÃO DE CONTRATOS NO ÂMBITO DA SFI

11/2017



MPR/SFI-038-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	22/11/2017	SFI	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.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 12.
 - 5.2) Gerir Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 18.
 - 5.3) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 20.
- 6) Disposições Finais, pág. 25.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Assessoramento

a) Gerir Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15

1) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

b) GTAS - Gestores do Contrato

1) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

2) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

3) Gerir Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR descreve os processos de trabalho relacionados a gestão dos contratos de serviços terceirizados no âmbito da SFI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos.
- b) Gerir Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos.
- c) Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos.

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 Técnica de Assessoramento - GTAS(SFI)	A GTAS é responsável, no âmbito da SFI, por assessorar diretamente o(a) SFI em suas demandas técnicas, analisar e propor o aperfeiçoamento da estrutura organizacional e a revisão do Regimento Interno; coordenar a participação de servidores e a utilização de recursos destinados à contratação e participação em eventos de capacitação; atuar como Agente de Integração de Capacitação e

	Desenvolvimento (AICD); gerir o orçamento destinado as atividades propostas pelas Gerências, coordenar a elaboração de respostas às demandas de acesso a informação e de ouvidoria recebidas; coordenar a elaboração e acompanhar o cumprimento das metas intermediárias; acompanhar a participação de servidores em Projetos Prioritários e Estratégicos; auxiliar as unidades internas na especificação e no acompanhamento do desenvolvimento de sistemas de informação de apoio à Superintendência; acompanhar a execução dos convênios de interesse da Superintendência; representar a SFI em comitês e comissões quando designado, e acompanhar e coordenar a gestão documental.
--	--

Grupo Organizacional	Descrição
Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15	Este grupo tem como participantes todos os fiscais técnicos dos contratos 14 e 15/ANAC/2014. Devendo ser atualizado sempre que houver mudança na equipe de fiscalização.
GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO	Este grupo é composto pelos gestor titular e substituto dos contratos 14 e 15/ANAC/2014.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Ação Fiscal 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 Expressão

Definição	Significado
Contrato	O Contrato de Concessão celebrado entre o Poder Concedente e a Concessionária, incluindo os seus Anexos.
Fiscal de Contrato	Na forma do art. 67 da Lei 8.666/93, “Fiscal do Contrato” é o agente, representante da Administração Pública, nomeado pelo Gestor do Contrato, especialmente designado para acompanhar e fiscalizar a execução contratual para o fim a que se destina.

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
Contrato 14 - Relatório de Gestão	Relatório mensal de Gestão do acompanhamento dos contratos 14/ANAC/2014. Este relatório aborda de forma geral todas as ocorrências acontecidas na prestação dos serviços.
Contrato 15 - Relatório de Gestão	Relatório mensal de Gestão do acompanhamento dos contratos 15/ANAC/2014. Este relatório aborda de forma geral todas as ocorrências acontecidas na prestação dos serviços.
Despacho GTFC - Contrato 14	Modelo de despacho a ser realizado à GTFC. As informações em vermelho devem ser alteradas conforme o mês,
Despacho GTFC - Contrato 15	Modelo de despacho a ser realizado à GTFC. As informações em vermelho devem ser alteradas conforme o mês,
Despacho Mensal - Gestores do Contrato	Documento modelo para despacho enviado para os Fiscais locais para início do registro das ocorrências mensais.
Passo a Passo para o Sistema SIASG	Passo a Passo para usar o sistema SIASG
Relatório - Fiscalização Local - Contrato 14	Modelo de relatório mensal para a fiscalização local, a fim de registrar as ocorrências durante o mês de prestação de serviço.
Relatório - Fiscalização Local - Contrato 15	Modelo de relatório mensal de fiscalização, a fim de registrar as ocorrências durante o mês de prestação de serviço.

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
Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.	Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15
Avalia, de forma precisa e criteriosa, as demandas recebidas que necessitem de atuação da gestão do contrato para resolução ou para encaminhamento à área competente.	GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO
Confere, de forma criteriosa e precisa, os documentos relativos à comprovação da prestação dos serviços prestados a fim de determinar os valores devidos à empresa.	GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO
Instrui, de forma padronizada, o processo de pagamento no SEI!	GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO
Registra, de forma atenta e precisa, a medição dos valores devidos pela empresa no SIASG.	GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO

3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

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 Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

A equipe de Gestão acompanha os contratos executados no âmbito da SFI, conforme exigido pela legislação vigente.

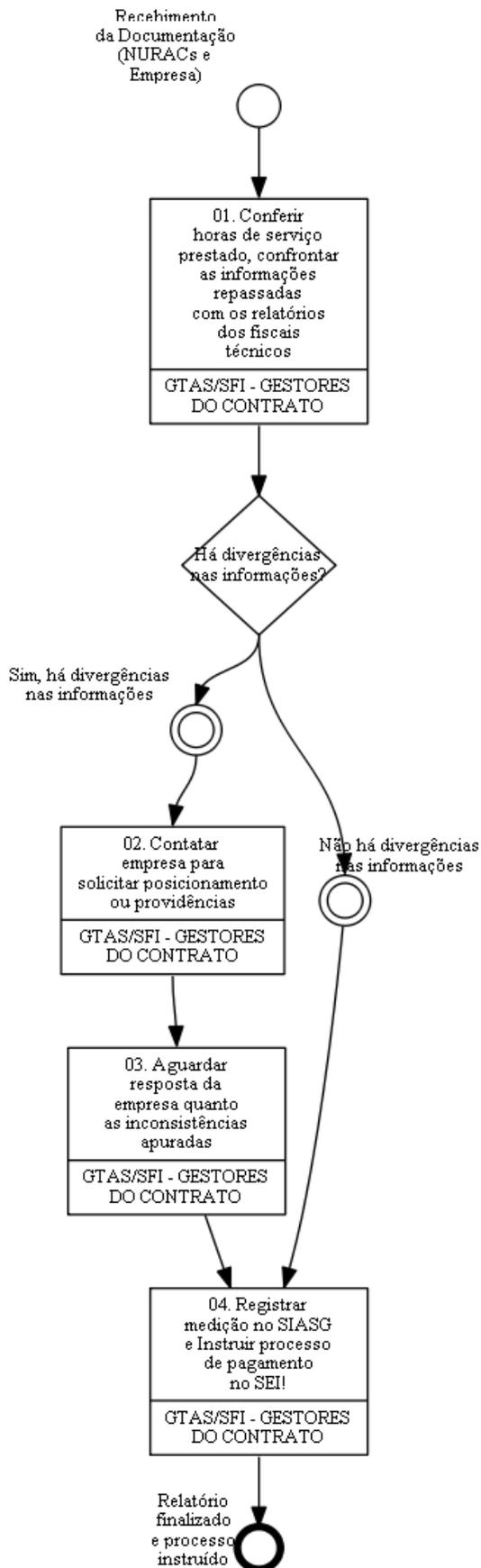
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento da Documentação (NURACs e Empresa)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório finalizado e processo instruído".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Confere, de forma criteriosa e precisa, os documentos relativos à comprovação da prestação dos serviços prestados a fim de determinar os valores devidos à empresa; (2) Instrui, de forma padronizada, o processo de pagamento no SEI!; (3) Registra, de forma atenta e precisa, a medição dos valores devidos pela empresa no SIASG.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Contrato 14 - Relatório de Gestão", "Contrato 15 - Relatório de Gestão", "Despacho GTFC - Contrato 14", "Despacho GTFC - Contrato 15", "Passo a Passo para o Sistema SIASG".

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



01. Conferir horas de serviço prestado, confrontar as informações repassadas com os relatórios dos fiscais técnicos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: O gestor contratual deverá verificar nas folhas de frequência, enviadas pela empresa, se a jornada contratada foi executada por completo em todos os dias.

Das glosas:

1.1- Entrada: Glosas para atrasos superiores a 29 minutos do horário de entrada previamente acordado;

1.2- Intervalo: Glosas para atrasos superiores a 14 minutos;

1.3- Saída: Glosas serão realizadas nas saídas antecipadas superiores a 14 minutos do horário de saída previamente acordado.

*Atrasos ou ausências a maior que os apontados acima deverão ser apurados a cada 15 minutos completos, na fração de 0,25 hora.

2. As ausências serão glosadas independentemente da justificativa. Mesmo que o funcionário possua um atestado médico, o serviço deixou de ser prestado. A empresa não poderá descontar do salário funcionário, mas a Administração não poderá pagar por um serviço que não foi executado. Na ausência de um funcionário, se não houver alguém para cobrir o segundo funcionário durante o seu horário de descanso, neste dia ter-se-á a glosa do posto cheio e mais 1 hora em que o serviço não foi prestado. Exemplo: nos casos de postos 12x36, diante da ausência de um atendente, serão glosadas 13h (12 da falta [ainda que justificada] + 1 do horário de descanso).

3. Demais glosas acontecerão sempre que o posto de trabalho ficar vazio, tendo em perspectiva a ideia da ausência da prestação do serviço. No atual contrato existe uma exceção para o horário de descanso (1h por dia) no qual será aceita, sem glosa, a prestação do serviço com 50% do efetivo. Nesses casos, os horários de descanso não podem coincidir; se acontecer, deverá ser feita a glosa.

Os descontos deverão ser lançados na planilha apropriada de cálculo de execução (usa-se, em geral, a planilha do mês anterior a ser medido, sendo editada as informações para o mês atual).

Para o atual contrato 14/ANAC/2014: Z:\Nova pasta\GTAS\03-Contratos SINDICON\FISCALIZAÇÃO SINDICON\Contrato 14-ANAC-2014\Cálculos de Execução

Para o atual contrato 15/ANAC/2014: Z:\Nova pasta\GTAS\03-Contratos SINDICON\FISCALIZAÇÃO SINDICON\Contrato 15-ANAC-2014\Cálculos de Execução

Nesta etapa também será necessário ler os relatórios mensais enviados pelos Fiscais Técnicos a fim de verificar se as anotações divergem de informação enviada pela empresa. Por exemplo: um registro de frequência enviado pela empresa pode ter sido ajustado em uma determinada data, dizendo que o funcionário esteve no posto de trabalho durante todo o período contratado. Ao verificar o relatório do Fiscal técnico, pode constar a informação de que naquela data, o citado funcionário saiu mais cedo para uma consulta.

Sugestão: realize o lançamento de acordo com os relatórios dos Fiscais técnicos. Ordinariamente a empresa acata as nossas anotações.

COMPETÊNCIAS:

- Confere, de forma criteriosa e precisa, os documentos relativos à comprovação da prestação dos serviços prestados a fim de determinar os valores devidos à empresa.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há divergências nas informações?" seja "não há divergências nas informações", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar medição no SIASG e Instruir processo de pagamento no SEI!". Caso a resposta seja "sim, há divergências nas informações", deve-se seguir para a etapa "02. Contatar empresa para solicitar posicionamento ou providências".

02. Contatar empresa para solicitar posicionamento ou providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: No caso de divergência entre as informações enviadas pela empresa e as anotações nos relatórios dos Fiscais Técnicos, será necessário enviar comunicação à Contratada relatando as inconsistências e solicitando esclarecimentos.

A comunicação pode ser feita por meio eletrônico ou ofício. Pode até mesmo ser conversada por telefone, contudo, toda e qualquer comunicação precisará ser registrada, em algum momento, da mesma maneira que deverá constar no relatório mensal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar resposta da empresa quanto as inconsistências apuradas".

03. Aguardar resposta da empresa quanto as inconsistências apuradas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: Atividade passiva dos Gestores do contrato para aguardar o posicionamento da empresa quanto as inconsistências apuradas na contabilização e aguardar reenvio de documentação (novas notas fiscais), quando for o caso.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Registrar medição no SIASG e Instruir processo de pagamento no SEI!".

04. Registrar medição no SIASG e Instruir processo de pagamento no SEI!

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: Após o posicionamento da empresa com relação às divergências, o fiscal deverá ajustar os cálculos de execução, se for o caso.

Na finalização da contagem de horas é legalmente necessário justificar as glosas realizadas em cada nota fiscal. As glosas não observadas pela empresa são informadas no e-mail de inconsistências enviado na etapa 02., tendo naquela etapa o direito de se manifestar sobre, inclusive.

No caso da existência de glosas, é interessante conversar com a empresa sobre os descontos realizados no sentido de alinhar entendimentos para as conferências futuras, além de revisar mais uma vez as anotações. Lembre-se: trata-se de cálculos e de quantias altas. É sempre bom verificar mais de uma vez.

Além disto, duas situações são recorrentes:

1. Glosa "positiva" - pelo conceito de glosa, não há que se falar em glosa positiva, mas pela nossa planilha, os valores de glosa ficarão positivos quando a empresa tiver feito descontos indevidos. Nesses casos, a empresa estará dizendo que prestou serviço no valor de R\$ 100,00, por exemplo, e a Administração estaria calculando que ela prestou o serviço no valor de R\$150,00. O campo "glosa" ficaria positivo em R\$50,00. Essa situação não pode ocorrer e a empresa terá de emitir uma nova nota fiscal com o valor correto.

2. Glosas muito altas - a empresa recolhe tributos baseados nos valores totais de suas notas fiscais quando de sua emissão. Assim, quando encontramos diferenças de cálculos muito grandes, é costumeiro informar a empresa, que decidirá o custo/benefício de emitir nova nota, com valor a menor.

Com todas as notas fiscais corretas, começa a etapa de ateste das Notas que inclui o ateste e a inserção dos valores no sistema SIASG (chamado de MEDIÇÃO).

No caso de Nota Fiscal com glosa, a glosa deverá ser registrada no despacho a realizado à GTFC (Em tabela correspondente) e no momento de medição no SIASG, campo observação. Sugestão de texto: "Atesto o serviço prestado, glosando-se o valor de R\$XX,XX, sendo devido o pagamento de R\$XX,XX".

Para inserir os dados no sistema, favor utilizar o Passo a Passo para o Sistema SIASG

Finalizada a medição no SIASG, o fiscal deve consultar as medições efetuados e salvar a tela (em PDF) da consulta com todas medições efetuadas, para que seja incluído no processo.

Finalizada a medição, é preciso fazer a juntada de documentos no processo SEI!. O documento que dá início ao processo é o Ofício da empresa que encaminhou os documentos e solicitou o pagamento das Notas Fiscais (o Ofício é enviado todo mês, obrigatoriamente). Ordem a ser seguida no Processo é a seguinte:

1. Ofício

2. Demais documentos enviados pela empresa
3. Relatório Gestão do contrato e seus anexos
 - 3.1. Anexo I - Relatórios dos Fiscais
 - 3.2. Anexo II - Planilhas de cálculos (totalizadora e por localidade - assinadas eletronicamente)
 - 3.3. Anexo III - Folha de comprovação da medição no sistema SIASG
 - 3.4. Anexo IV - Notificação à empresa quanto as inconsistências apuradas nos cálculos e sua respectiva ciência e concordância.
 - 3.5. Anexo V (...) - Demais anexos que irão variar de acordo com as ocorrências do mês
4. Despacho encaminhando à GTFC

Registrar no relatório de gestão todas as ocorrências, separadas por assunto, que impactam na execução do serviço prestado e/ou estejam em desconformidade com o contrato, tais como:

- Destacar no relatório problemas que precisam ser avaliados pela GTLC/SAF;
- Registrar todas as comunicações que ocorreram com o preposto da empresa ao longo do mês. Anexar correspondência eletrônica, quando for o caso;
- Os campos descritos no relatório devem ser respeitados.
- O número e mês do relatório deverão ser atualizados mensalmente.
- O registro de ocorrências deve ser iniciado com a data em que o fato aconteceu.
- A numeração do relatório deve seguir o padrão: Número do mês de execução/Ano

Usar artefato: Relatório de Execução de Contrato 14 ou Relatório de Execução de Contrato 15, conforme o caso. Também há os modelos de despachos referentes a cada contrato como artefatos.

COMPETÊNCIAS:

- Instrui, de forma padronizada, o processo de pagamento no SEI!.
- Registra, de forma atenta e precisa, a medição dos valores devidos pela empresa no SIASG.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Despacho GTFC - Contrato 15, Despacho GTFC - Contrato 14, Contrato 15 - Relatório de Gestão, Contrato 14 - Relatório de Gestão, Passo a Passo para o Sistema SIASG.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Gerir Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

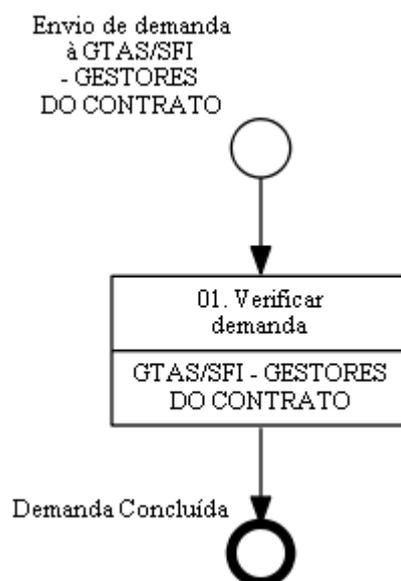
Este Processo de Trabalho traz a forma como a Gestão do contrato recebe e trata demandas recebidas das áreas técnicas da ANAC envolvidas com o contrato, da contratada, dos fiscais técnicos e demais possíveis demandantes.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Envio de demanda à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO", 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: "Demanda Concluída".

A área envolvida na execução deste processo é a GTAS(SFI). Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia, de forma precisa e criteriosa, as demandas recebidas que necessitem de atuação da gestão do contrato para resolução ou para encaminhamento à área competente.

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



01. Verificar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: A GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO verificará a demanda recebida e dará andamento conforme pertinência e necessidade.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia, de forma precisa e criteriosa, as demandas recebidas que necessitem de atuação da gestão do contrato para resolução ou para encaminhamento à área competente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos

Descreve as atividades executadas pelo Fiscal Técnico. O Fiscal acompanha a execução de serviço contratado no NURAC e reporta aos Gestores do contrato sobre possíveis irregularidades, além de elaborar relatório mensal de acompanhamento de execução, visando subsidiar o Gestor.

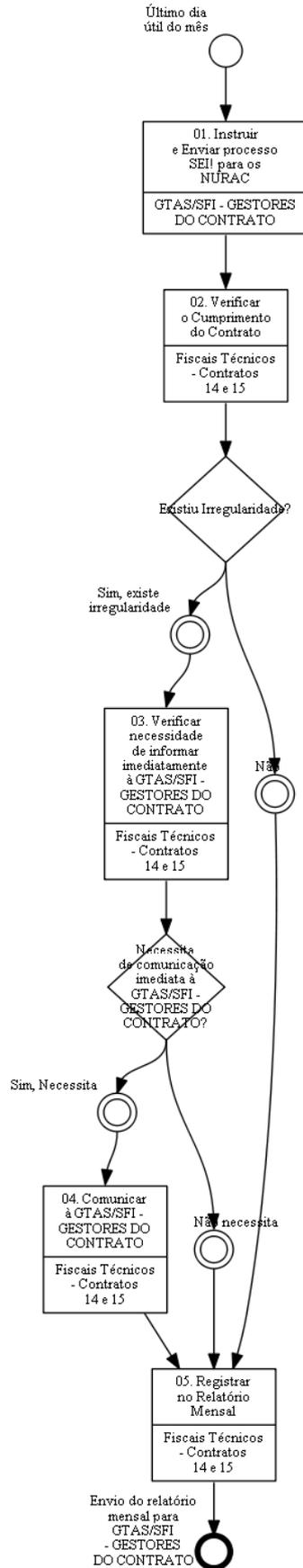
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Último dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Envio do relatório mensal para GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15, GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Despacho Mensal - Gestores do Contrato", "Relatório - Fiscalização Local - Contrato 14", "Relatório - Fiscalização Local - Contrato 15".

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



01. Instruir e Enviar processo SEI! para os NURAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS - Gestores do Contrato.

DETALHAMENTO: Nesta etapa a gestão do contrato deverá instruir processo SEI! no qual deverá ser anexado os modelos de relatórios mensais (que estão como artefatos nesta atividade) e realizar despacho (modelo também consta como artefato) enviando o processo para todos os NURAC e colocar como data de retorno o 5º dia útil após final do mês do relatório.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Despacho Mensal - Gestores do Contrato, Relatório - Fiscalização Local - Contrato 15, Relatório - Fiscalização Local - Contrato 14.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar o Cumprimento do Contrato".

02. Verificar o Cumprimento do Contrato

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15.

DETALHAMENTO: No início de cada turno e durante a jornada de trabalho dos atendentes (mínimo), observar, presencialmente:

- 1) Presença do atendente
- 2) Utilização do uniforme
- 3) Identificação do atendente
- 4) Postura/comportamento do atendente no posto de trabalho
- 5) Quando possível, averiguar o horário da troca de turno

Ao identificar alguma irregularidade nos itens observados, verificar a pertinência de comunicar o ocorrido à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO.

Consideram-se pertinentes irregularidades não tratáveis imediata e localmente.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existiu Irregularidade?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Registrar no Relatório Mensal". Caso a resposta seja "sim, existe irregularidade", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar necessidade de informar imediatamente à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO".

03. Verificar necessidade de informar imediatamente à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o Fiscal responsável deverá verificar se é necessário contato imediato das ocorrências à Gestão do contrato para a tomada de alguma providência, A título de exemplo temos as seguintes situações:

- Solicitação de substituição de funcionário;
- Situações que necessitem o contato direto com a empresa;
- Situações que necessitem de avaliação de área técnica da ANAC (envolvendo área trabalhista, por exemplo)
- Desentendimentos entre os terceirizados e passageiros.

Demais situações poderão ser informadas a gestão quando do envio do relatório mensal, como: atrasos, trocas de plantões etc.

Ressalta-se trecho do MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS - Modulo III - Página 21:

"O fiscal atuará como observador do cumprimento das obrigações dispostas no contrato e na legislação específica, não podendo fazer ingerências na Administração da contratada, como reportar-se diretamente ao empregado para ordená-lo ao cumprimento de obrigações, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio administrativo."

Assim, excetuando-se a orientação dos funcionários para a devida prestação do serviço, quaisquer atitudes irregulares de funcionários deverão ser informadas para a gestão para que esta informe a empresa a fim de que tome as atitudes que julgar cabíveis.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de comunicação imediata à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO?" seja "não necessita", deve-se seguir para a etapa "05. Registrar no Relatório Mensal". Caso a resposta seja "sim, Necessita", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO".

04. Comunicar à GTAS/SFI - GESTORES DO CONTRATO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15.

DETALHAMENTO: Se demandar ação imediata, encaminhar e-mail para o Gestor do contrato com cópia para o substituto e inserir no relatório mensal. Se não demandar ação imediata, inserir no relatório mensal.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Registrar no Relatório Mensal".

05. Registrar no Relatório Mensal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscais Técnicos - Contratos 14 e 15.

DETALHAMENTO: Registrar no relatório mensal todas as ocorrências que impactam na execução do serviço prestado.

Orientações a serem observadas no preenchimento do relatório mensal:

- Os campos descritos no relatório devem ser respeitados;
- Nenhum campo deve ser apagado, mesmo que não seja preenchido naquele mês;
- A tabela de faltas deve ser preenchida ainda, que elas estejam descritas no texto do relatório;
- O número e mês do relatório deverão ser atualizados mensalmente;

- O registro de ocorrências deve ser iniciado com a data em que o fato aconteceu;

As atribuições de fiscalização estão previstas na Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 30 de abril de 2008, subsidiadas pelas atribuições previstas no Módulo III do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, aprovado pela Portaria nº 666/SAF, de 19 de março de 2015, com EXCEÇÃO das atribuições avocadas pela Gestão do contrato, devido suas peculiaridades e descentralização dos locais de prestação dos serviços.

As atribuições avocadas constam nas Portarias Nº 3340, DE 04 DE OUTUBRO DE 2017 e Nº 2405, DE 18 DE JULHO DE 2017, respectivamente, contrato 14 e 15/ANAC/2014, ou outras que venham lhes substituir.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a execução de um serviço contratado por meio de licitação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Revoga-se as disposições relativas aos seguintes processos de trabalho: Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos, pág. 31 e Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos, pág. 42 do MPR/SFI-008-R00 - GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS NURAC.

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