



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SFI-008-R01

GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS NURAC

11/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	02/03/2016	SFI	Versão Original
R01	30/11/2017	SFI	1) Processo 'Acompanhar Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado ao Passageiro nos Aeroportos' removido. 2) Processo 'Avaliar Ocorrências na Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos' removido. 3) Processo 'Fiscalizar a Execução do Contrato de Serviço de Atendimento Terceirizado Aos Passageiros nos Aeroportos' removido.

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) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC, pág. 12.
 - 5.2) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma, pág. 15.
 - 5.3) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC, pág. 18.
 - 5.4) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF, pág. 21.
 - 5.5) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC, pág. 23.
 - 5.6) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF, pág. 27.
- 6) Disposições Finais, pág. 30.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador do NURAC

- 1) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF

b) GTREG - Comunicação

- 1) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC

c) O GTREG

- 1) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC
- 2) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF
- 3) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC
- 4) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF
- 5) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC
- 6) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual tem por finalidade orientar o GTREG e sua equipe nos principais processos de trabalho da Gerência

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

- a) Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC.
- b) Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma.
- c) Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC.
- d) Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF.
- e) Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC.
- f) Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 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
Coordenador do NURAC	Grupo contendo os coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil da ANAC.
GTREG - Comunicação	Comunicação
O GTREG	Gerente da Gerência Técnica de Coordenação de Unidades Administrativas Regionais

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 procedimentos referenciados.

O capítulo 5 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 6 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
Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC	Checklist para ser usado durante a visita ao NURAC. Este tem como finalidade orientar, padronizar e registrar os aspectos abordados durante a visita.
Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF	Critérios para acompanhamento de demandas da GTREG junto à SAF
Cronograma de Visitas Aos NURAC	Cronograma com itinerário de visitas para os NURAC ao longo do ano
Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF	Refere-se a legenda por cores adotada para indicar o status das providências de demandas tratadas pela GTREG junto à SAF em reuniões.

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
Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.	O GTREG

Avalia se demandas referentes aos NURAC são sensíveis e/ou recorrentes.	O GTREG
Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.	O GTREG
Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.	GTREG - Comunicação, O GTREG
Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.	O GTREG

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 Elaborar Cronograma Anual de Visitas Aos NURAC

A equipe GTREG-Comunicação elabora um cronograma para o GTREG visitar aos Núcleos de Aviação Civil, visando acompanhamento do trabalho e das necessidades de cada local.

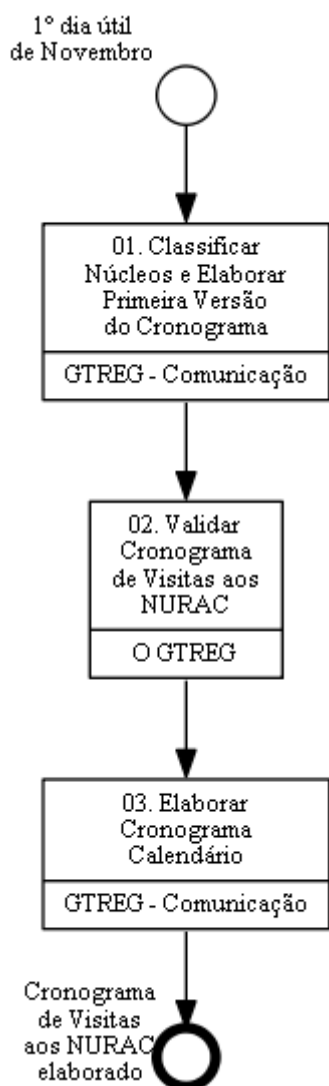
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1º dia útil de Novembro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Cronograma de Visitas aos NURAC elaborado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTREG - Comunicação, O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Cronograma de Visitas Aos NURAC".

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



01. Classificar Núcleos e Elaborar Primeira Versão do Cronograma

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Comunicação.

DETALHAMENTO: Criar ARTEFATO!!!

Verificar, na planilha de viagens, os NURAC visitados nos últimos 12 meses.

Formar dois grupos: os recém visitados e os demais.

Classificar os NURAC constantes em cada um dos grupos, considerando:

01. tempo desde a última visita;
02. relevância do aeroporto;
03. ocorrência de eventos de influência no aeroporto;

Em uma nova Aba, utilizando a classificação anterior, sugerir as datas para visita a cada NURAC. Em seguida encaminhar ao GTREG para validação.

Atentar para a possibilidade de Núcleos próximos serem visitados na mesma viagem independentemente da classificação.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar Cronograma de Visitas aos NURAC".

02. Validar Cronograma de Visitas aos NURAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Verificar na planilha se a classificação está compatível com a agenda do O GTREG. Além disso, considerar questões tais como troca de Coordenador, alteração de estrutura, alteração de atividades, eventos de influência no aeroporto, necessidade de acompanhar situações identificadas em visitas anteriores, dentre outras. Em seguida, se necessário, realizar adequações.

Encaminhar à GTREG - Comunicação para elaboração do cronograma calendário.

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

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

03. Elaborar Cronograma Calendário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTREG - Comunicação.

DETALHAMENTO: Acessar a planilha Cronograma de Visitas Aos NURAC na pasta \\svcdf1001\ANAC\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\9- NURAC\9.6 Visitas aos NURAC\Cronograma e lançar das datas validadas pelo O GTREG. Em seguida salvar como "cronograma de visitas aos NURAC ano 20XX".

COMPETÊNCIAS:

- Classifica os NURAC com base nos critérios estabelecidos para priorização de visitas anuais.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cronograma de Visitas Aos NURAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Realizar Visita de Gestão ao NURAC Conforme Cronograma

O GTREG realiza visita de acompanhamento do trabalho e das necessidades de cada Núcleo, de acordo com o cronograma elaborado no processo 4.1.

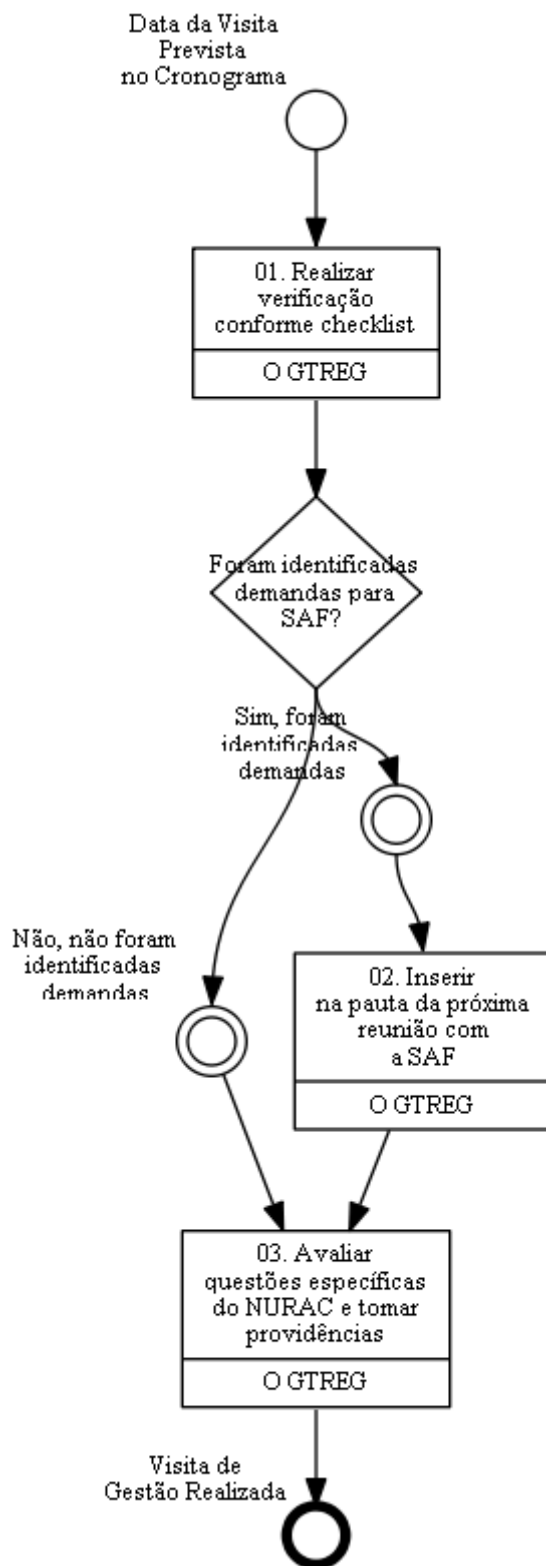
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data da Visita Prevista no Cronograma", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Visita de Gestão Realizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC".

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



01. Realizar verificação conforme checklist

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Conversar com o coordenador do NURAC usando como base o Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC e verificar as demandas do NURAC apresentadas pela coordenação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist de Perguntas para Visita de Gestão ao NURAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram identificadas demandas para SAF?" seja "sim, foram identificadas demandas", deve-se seguir para a etapa "02. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF". Caso a resposta seja "não, não foram identificadas demandas", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências".

02. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Após reunião realizada com o coordenador do NURAC, acessar à pasta "\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF" e selecionar o arquivo relacionado à pauta das reuniões com a SAF. No arquivo correspondente, atualizar as informações no respectivo Núcleo e salvar.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências".

03. Avaliar questões específicas do NURAC e tomar providências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Realizar entrevistas com o coordenador do NURAC e equipe, usando checklist em:
\\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\9- NURAC\9.6 Visitas aos NURAC

Acompanhar o trabalho dos servidores do NURAC durante os dias previstos no cronograma visando identificar pontos de melhoria.

Ao final da visita, conversar com o coordenador, propondo melhorias identificadas.

Para cada dia de visita prevista no cronograma, acrescenta-se 8h no lead time previsto para esta atividade

COMPETÊNCIAS:

- Gerenciar pessoas e patrimônio considerando o cenário dos NURAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Avaliar e Distribuir Demanda Recebida do NURAC

A GTREG Recebe a Demanda da NURAC e Entra em Contato com a Área Finalística. A Área Finalística Pode Resolver o Problema Sozinha ou Solicitar Ajuda do NURAC

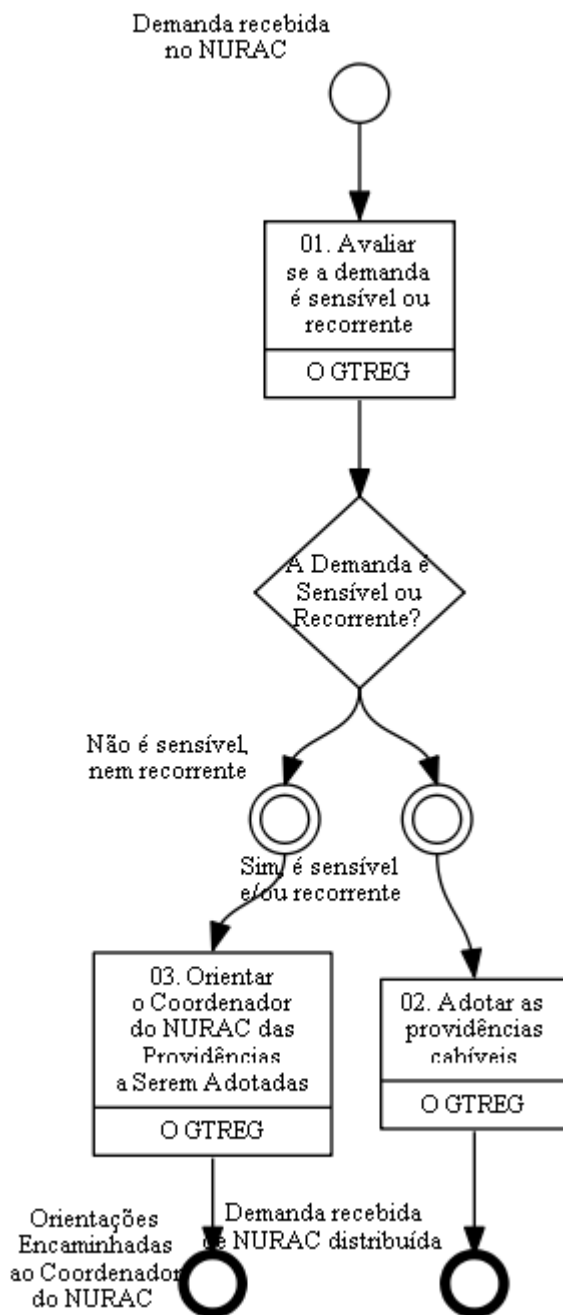
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda recebida no NURAC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda recebida de NURAC distribuída.
- b) Orientações Encaminhadas ao Coordenador do NURAC.

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia se demandas referentes aos NURAC são sensíveis e/ou recorrentes.

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



01. Avaliar se a demanda é sensível ou recorrente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: O GTREG recebe a demanda do NURAC e entra em contato com a área finalística. A área finalística pode resolver o problema sozinha ou solicitar ajuda do NURAC.

Demanda sensível: se a demanda tiver impacto na operação do aeroporto ou nas atividades do NURAC, será considerada uma demanda sensível.

Demanda recorrente: os casos em que o NURAC já tentou sanar o problema, mas ainda não obteve sucesso, serão considerados casos recorrentes.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia se demandas referentes aos NURAC são sensíveis e/ou recorrentes.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Demanda é Sensível ou Recorrente?" seja "não é sensível, nem recorrente", deve-se seguir para a etapa "03. Orientar o Coordenador do NURAC das Providências a Serem Adotadas". Caso a resposta seja "sim, é sensível e/ou recorrente", deve-se seguir para a etapa "02. Adotar as providências cabíveis".

02. Adotar as providências cabíveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Encaminhar a demanda para a área competente conforme o caso relatado pelo NURAC.

Conforme o tipo de demanda, O GTREG deverá acompanhar a solução da situação.

Se a solução não for atingida, num prazo proporcional a gravidade do impacto, é necessário informar a instância superior para o tratamento ou comunicação da mesma

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Orientar o Coordenador do NURAC das Providências a Serem Adotadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Conversar com o coordenador do NURAC sobre as demandas apresentadas. Orientá-lo sobre o tratamento a ser realizado, conforme o caso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Atualizar o Arquivo para Reuniões com a SAF

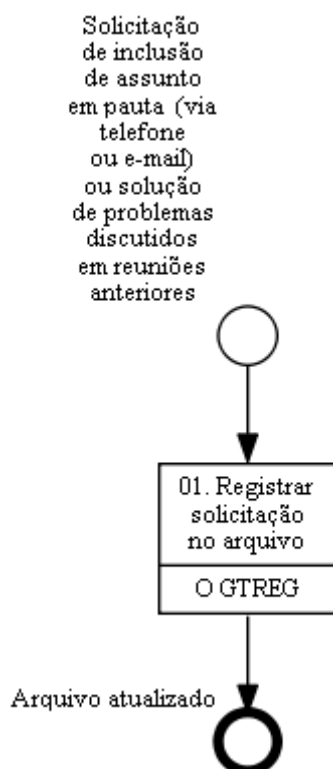
O GTREG atualiza, conforme demandado, arquivo de acompanhamento de assuntos/demandas dos NURAC que tenham a participação da SAF da sua resolução.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de inclusão de assunto em pauta (via telefone ou e-mail) ou solução de problemas discutidos em reuniões anteriores", 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: "Arquivo atualizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.

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



01. Registrar solicitação no arquivo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Diariamente, acessar a pasta
"\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS
REUNIÕES SAF" e atualizar o arquivo.

Entre uma reunião e outra, demandas necessárias à discussão serão incluídas no arquivo.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Acompanhar Solução de Demandas de Logística nos NURAC

O processo é a continuação do processo 4.4. O GTREG, no acompanhamento das demandas nos NURAC que envolvam a SAF em sua solução, atualizará o arquivo de pauta quando a SAF indicar que a demanda foi solucionada.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de comunicação da SAF (solução ou encaminhamento)", 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:

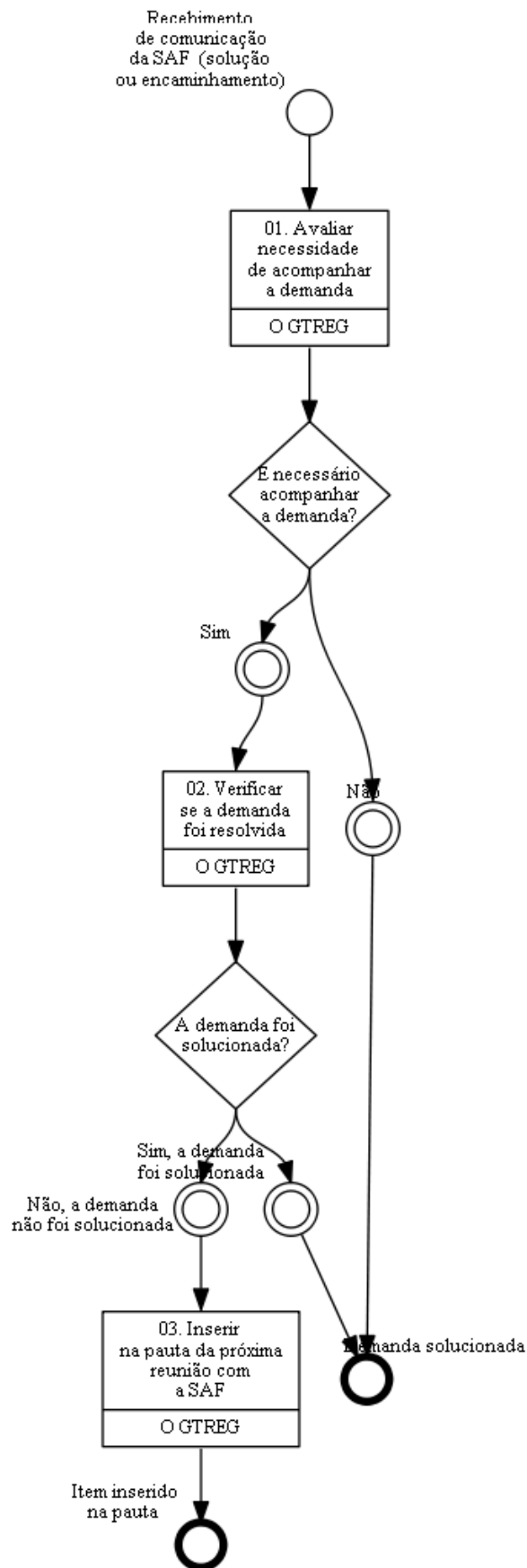
- a) Demanda solucionada.
- b) Item inserido na pauta.

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GTREG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho; (2) Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF", "Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF".

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 acompanhar a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Para avaliar a necessidade de acompanhamento, observar a planilha em: \\svcdf1001\anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8- REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário acompanhar a demanda?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se a demanda foi resolvida". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Verificar se a demanda foi resolvida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Entrar em contato com o NURAC para verificar se a situação foi resolvida. Caso a demanda não tenha sido resolvida, observar os critérios descritos no Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF para verificar a necessidade de busca de solução.

Se a demanda apresentar um ou mais critérios descritos no Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF então buscar solução junto ao ente envolvido. Ex SAF, Operador Aeroportuário, STI, etc

COMPETÊNCIAS:

- Busca soluções administrativas para responder as demandas dos NURAC com eficiência e eficácia.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Critérios para Acompanhamento de Demandas da GTREG Junto à SAF.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda foi solucionada?" seja "não, a demanda não foi solucionada", deve-se seguir para a etapa "03. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF". Caso a resposta seja "sim, a demanda foi solucionada", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Inserir na pauta da próxima reunião com a SAF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: Após tratativas sem sucesso da demanda, acessar a pasta "\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\1- NOVA ESTRUTURA\8 - REUNIÕES\8.4 - PAUTAS REUNIÕES SAF" e selecionar o arquivo relacionado à pauta da próxima reunião.

No arquivo correspondente, atualizar as informações e salvar conforme o Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza pauta, de forma atenta e criteriosa, de acordo com os processos de trabalho.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Legenda de Atualização de Pauta GTREG para Reunião com a SAF.



MPR/SFI-008-R01

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

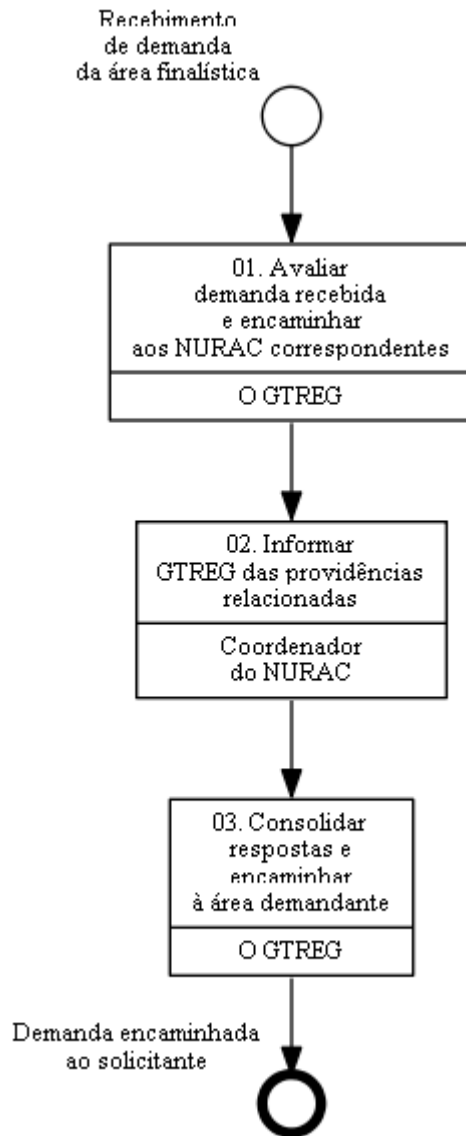
5.6 Avaliar e Encaminhar Demandas Recebidas de Unidades Externas à GGAF

O GTREG recebe demandas de unidades externas à GGAF e avalia o assunto, com o intuito de dar o encaminhamento adequado à solução da pendência.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda da área finalística", 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 encaminhada ao solicitante".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador do NURAC, O GTREG.

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 recebida e encaminhar aos NURAC correspondentes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: A GTREG recebe a demanda da área solicitante e entra em contato com o NURAC.

No contato com o coordenador do NURAC, avaliar se o núcleo tem capacidade operacional de atender a demanda solicitada.

Disto posto, a demanda é encaminhada para o Coordenador do NURAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Informar GTREG das providências relacionadas".

02. Informar GTREG das providências relacionadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: Após tomar as providências necessárias para a resolução da demanda, informar o O GTREG por escrito, preferencialmente.

Nos casos em que as demandas tenham impacto operacional imediato, utilizar métodos mais céleres de comunicação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar respostas e encaminhar à área demandante".

03. Consolidar respostas e encaminhar à área demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTREG.

DETALHAMENTO: O GTREG juntará as informações e dados recebidos do NURAC a respeito da demanda previamente encaminhada e repassará à área solicitante preferencialmente por escrito.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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.