



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/ASTEC-003-R00**

---

**ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DOS SISTEMAS FOCUS E  
ECOAR**

---

02/2017



MPR/ASTEC-003-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	16/02/2017	ASTEC	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. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 7.
  - 2.1) Expressão, pág. 7.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 8.
  - 3.1) Artefatos, pág. 8.
  - 3.2) Competências, pág. 8.
  - 3.3) Sistemas, pág. 8.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 9.
- 4) Procedimentos, pág. 10.
  - 4.1) Responder Demandas do ECOAR na ASTEC, pág. 10.
  - 4.2) Responder Demandas do FOCUS na ASTEC, pág. 13.
- 5) Disposições Finais, pág. 16.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Ponto Focal ECOAR - ASTEC**

- 1) Responder Demandas do ECOAR na ASTEC

#### **b) Ponto Focal FOCUS - ASTEC**

- 1) Responder Demandas do FOCUS na ASTEC

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os procedimentos utilizados pela ASTEC para responder às solicitações recebidas pelos sistemas FOCUS e ECOAR.

O MPR estabelece, no âmbito da Assessoria Técnica - ASTEC, os seguintes processos de trabalho:

- a) Responder Demandas do ECOAR na ASTEC.
- b) Responder Demandas do FOCUS na ASTEC.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Art. 31 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
ASTEC - PF ECOAR	Responsável por gerir e atender às demandas do Sistema ECOAR na ASTEC.
ASTEC - PF FOCUS	Responsável por gerir e atender às demandas do Sistema FOCUS na ASTEC.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Chefe da Assessoria Técnica 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

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Sistema ECOAR	Sistema eletrônico utilizado pela Ouvidoria da ANAC que possibilita o recebimento, a classificação, o tratamento e o acompanhamento das solicitações desde a sua entrada até a resposta final ao manifestante.
Sistema FOCUS	O Sistema FOCUS é um sistema criado para receber os questionamentos de usuários externos feitas ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à ouvidoria.

### 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 4, 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Realiza operações de consulta e inserção de dados através de sistemas próprios e de sistemas com acesso através de navegadores de internet.	ASTEC - PF ECOAR, ASTEC - PF FOCUS
Redige textos oficiais com impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e uso do padrão culto da linguagem.	ASTEC - PF ECOAR, ASTEC - PF FOCUS

#### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
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>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## 4. 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.

### 4.1 Responder Demandas do ECOAR na ASTEC

Este processo de trabalho abarca os procedimentos utilizados, no âmbito da ASTEC, para responder às demandas recebidas pelo Sistema ECOAR.

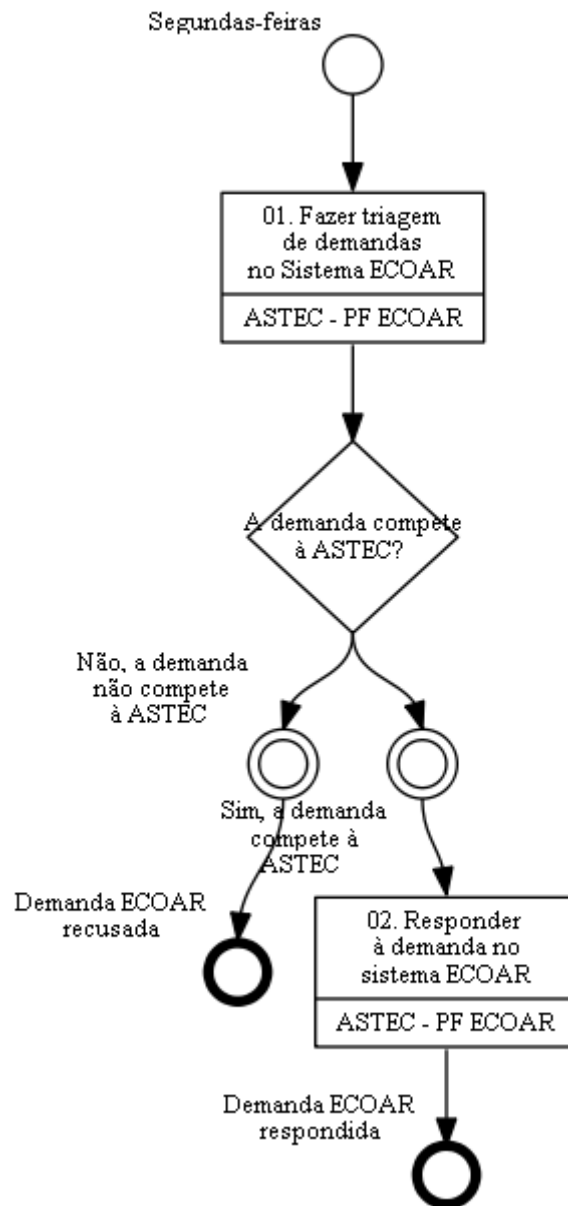
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Segundas-feiras", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) Demanda ECOAR respondida.
- b) Demanda ECOAR recusada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: ASTEC - PF ECOAR.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Realiza operações de consulta e inserção de dados através de sistemas próprios e de sistemas com acesso através de navegadores de internet; (2) Redige textos oficiais com impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e uso do padrão culto da linguagem.

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



### 01. Fazer triagem de demandas no Sistema ECOAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal ECOAR - ASTEC.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema ECOAR e verificar as demandas encaminhadas à ASTEC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda compete à ASTEC?" seja "não, a demanda não compete à ASTEC", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, a demanda compete à ASTEC", deve-se seguir para a etapa "02. Responder à demanda no sistema ECOAR".

### 02. Responder à demanda no sistema ECOAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal ECOAR - ASTEC.
DETALHAMENTO: A demanda deverá ser respondida nos termos da solicitação, com base nos padrões de resposta da ASTEC.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Realiza operações de consulta e inserção de dados através de sistemas próprios e de sistemas com acesso através de navegadores de internet.</li><li>- Redige textos oficiais com impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e uso do padrão culto da linguagem.</li></ul>
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Responder Demandas do FOCUS na ASTEC

Este processo de trabalho abarca os procedimentos utilizados, no âmbito da ASTEC, para responder às demandas recebidas pelo Sistema FOCUS.

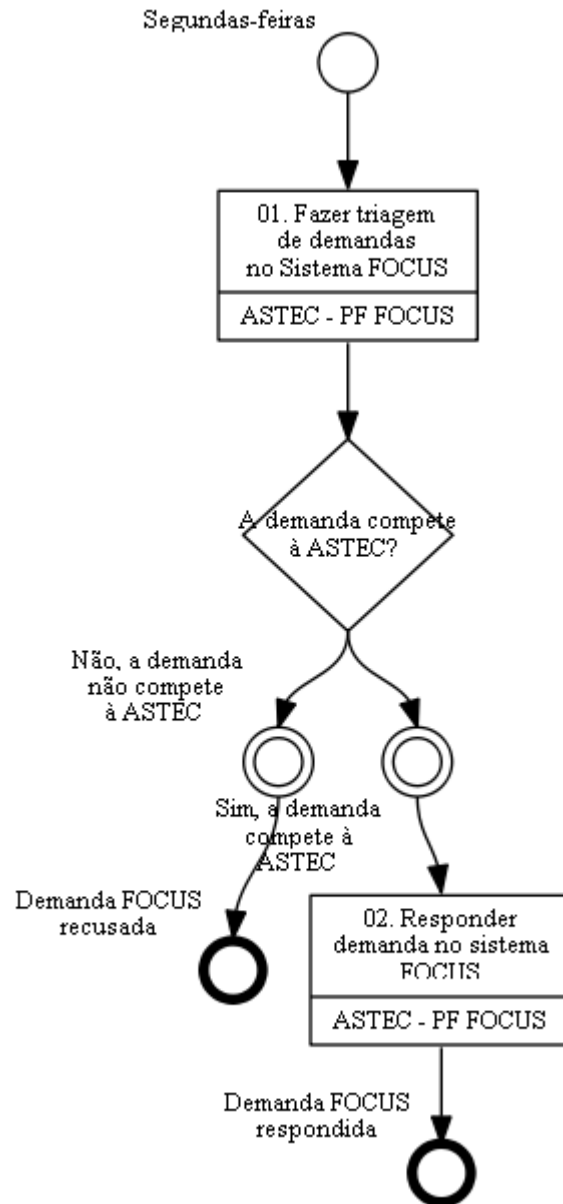
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Segundas-feiras", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos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

- a) Demanda FOCUS respondida.
- b) Demanda FOCUS recusada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: ASTEC - PF FOCUS.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Realiza operações de consulta e inserção de dados através de sistemas próprios e de sistemas com acesso através de navegadores de internet; (2) Redige textos oficiais com impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e uso do padrão culto da linguagem.

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



## 01. Fazer triagem de demandas no Sistema FOCUS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal FOCUS - ASTEC.

DETALHAMENTO: Acessar o sistema FOCUS e verificar as demandas encaminhadas à ASTEC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda compete à ASTEC?" seja "não, a demanda não compete à ASTEC", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, a demanda compete à ASTEC", deve-se seguir para a etapa "02. Responder demanda no sistema FOCUS".

## 02. Responder demanda no sistema FOCUS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal FOCUS - ASTEC.
DETALHAMENTO: A demanda deverá ser respondida nos termos da solicitação, com base nos padrões de resposta da ASTEC.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Realiza operações de consulta e inserção de dados através de sistemas próprios e de sistemas com acesso através de navegadores de internet.</li><li>- Redige textos oficiais com impessoalidade, clareza, concisão, formalidade, uniformidade e uso do padrão culto da linguagem.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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