



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAR-502-R01

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS NA SAR

02/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	23/05/2017	SAR	Versão Original
R01	16/02/2018	SAR	1) Processo 'Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR' removido. 2) Processo 'Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR' removido. 3) Processo 'Responder Manifestações Externas na SAR' inserido. 4) Processo 'Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR' inserido.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 7.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
 - 2.1) Sigla, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 12.
 - 3.1) Artefatos, pág. 12.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 13.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
 - 5.1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR, pág. 16.
 - 5.2) Responder Manifestações Externas na SAR, pág. 18.
- 6) Disposições Finais, pág. 29.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GAEM - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

b) GCEN - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

c) GCPR - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

d) GCVC - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

e) GCVC/121 - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

f) GCVC/135 - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

g) GCVC/145 - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

h) GCVC/91 - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

i) GGAC - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

j) GGCP - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

k) GTAI - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

l) GTAR/DF - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

m) GTAR/RJ - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

n) GTAR/SP - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

o) GTGC - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

p) GTPA - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

q) GTPN - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

r) GTRAB - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

s) NEA-SAR

1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR

2) Responder Manifestações Externas na SAR

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR descreve os processos que possibilitam aos servidores envolvidos analisar e responder demandas recebidas pelos sistemas padrão de comunicação com o usuário (STELLA).

1.1.1 Papéis e Responsabilidades

É competência das Superintendências, definida no Regimento Interno, planejar, organizar, executar, controlar, coordenar e avaliar os processos organizacionais e operacionais da ANAC no âmbito de suas competências.

Cada Superintendência, em conformidade com os preceitos descritos pela Lei de Acesso à Informação (LAI) – nº 12.527 – e em compatibilidade com a exigência de canais de comunicação acessível ao cidadão/usuário, atribuiu internamente a uma unidade organizacional o papel de gestão e acompanhamento dessas demandas, sendo a Gerência Técnica de Planejamento e Acompanhamento a responsável por esse papel no âmbito da SAR.

1.1.2 Política e Diretrizes

Este MPR define os processos necessários para o recebimento, análise e distribuição de demandas recebidas pelo canal STELLA no âmbito da SAR.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) – nº 12.527 – dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados e Municípios com a finalidade de garantir acesso à informação por parte dos cidadãos. Nesse sentido, em observância ao disposto nessa lei, os sistemas tratados nesse MPR são o principal meio utilizado para a obtenção dessas informações.

Além da Lei de Acesso à Informação, o princípio da Transparência, ao qual a Agência (bem como as demais instituições públicas) está submetida, pressupõe – resguardados casos específicos de sigilo – a divulgação das ações do governo, disponibilizando dados de forma clara e acessível.

1.1.3 Processo

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, os seguintes processos de trabalho:

- a) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR.
- b) Responder Manifestações Externas na SAR.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAR-502-R00, aprovado na data de 23 de maio de 2017.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
GAEM - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GAEM respeitando o prazo estabelecido.
GCEN - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCEN respeitando o prazo estabelecido.
GCPR - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCPR respeitando o prazo estabelecido.
GCVC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/121 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/121 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/135 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/135 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/145 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/145 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/91 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações

	enviadas à GCVC/91 respeitando o prazo estabelecido.
GGAC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GGAC respeitando o prazo estabelecido.
GGCP - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GGCP respeitando o prazo estabelecido.
GTAI - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAI respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/DF - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/DF respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/RJ - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/RJ respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/SP - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/SP respeitando o prazo estabelecido.
GTGC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTGC respeitando o prazo estabelecido.
GTPA - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTPA respeitando o prazo estabelecido.
GTPN - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTPN respeitando o prazo estabelecido.
GTRAB - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTRAB respeitando o prazo estabelecido.
NEA-SAR	Núcleo Especializado de Atendimento da SAR. Este grupo tem a responsabilidade de: Acessar diariamente o sistema de gestão de atendimento. Rejeitar as manifestações cujas respostas não forem de competência da SAR. Responder as manifestações

	conforme a Base de Conhecimentos da SAR. Encaminhar às gerências da SAR as manifestações não cobertas pelo roteiro de atendimento. Inserir no sistema de gestão de atendimento as respostas devidas aos usuários. Supervisionar o processo de atendimento no âmbito da SAR, promovendo adequações quando necessário.
--	--

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho 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

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

2.1 Sigla

Definição	Significado
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
STELLA	STELLA - Sistema TELLUS de atendimento - consiste em um sistema de armazenamento e atendimento de consultas.

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
ITD-502-01	Instrução de Trabalho Detalhada - ITD, sobre o Tratamento de Manifestações Externas no âmbito do NEA-SAR
ITD-502-02	Instrução de Trabalho Detalhada - ITD, sobre Responder Manifestações Externas na SAR.
Modelo de Comunicação sobre Manifestação Respondida	Modelo de comunicação sobre manifestação externa respondida pelo NEA-SAR a partir da base de conhecimentos da SAR, destinada à área responsável pelo assunto.
Planilha para Obtenção de Manifestações	Planilha para obtenção de manifestações no sistema STELLA e cadastramento de demandas no sistema GFT
Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR	Proposta de revisão da base de conhecimentos da SAR.
Tutorial 502-01	Instruções de utilização dos sistemas de gerenciamento de manifestações externas para realização de pesquisas e preenchimento de respostas às manifestações.

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
<p>Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.</p>	<p>GAEM - Manifestações Ext, GCEN - Manifestações Ext, GCPR - Manifestações Ext, GCVC - Manifestações Ext, GCVC/121 - Manifestações Ext, GCVC/135 - Manifestações Ext, GCVC/145 - Manifestações Ext, GCVC/91 - Manifestações Ext, GGAC - Manifestações Ext, GGCP - Manifestações Ext, GTAI - Manifestações Ext, GTAR/DF - Manifestações Ext, GTAR/RJ - Manifestações Ext, GTAR/SP - Manifestações Ext, GTGC - Manifestações Ext, GTPA - Manifestações Ext, GTPN - Manifestações Ext, GTRAB - Manifestações Ext, NEA-SAR</p>
<p>Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.</p>	<p>GAEM - Manifestações Ext, GCEN - Manifestações Ext, GCPR - Manifestações Ext, GCVC - Manifestações Ext, GCVC/121 - Manifestações Ext, GCVC/135 - Manifestações Ext, GCVC/145 - Manifestações Ext, GCVC/91 - Manifestações Ext, GGAC - Manifestações Ext, GGCP - Manifestações Ext, GTAI - Manifestações Ext, GTAR/DF - Manifestações Ext, GTAR/RJ - Manifestações Ext, GTAR/SP - Manifestações Ext, GTGC - Manifestações Ext, GTPA - Manifestações Ext, GTPN - Manifestações Ext, GTRAB - Manifestações Ext, NEA-SAR</p>
<p>Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.</p>	<p>GAEM - Manifestações Ext, GCEN - Manifestações Ext, GCPR - Manifestações Ext, GCVC - Manifestações Ext, GCVC/121 - Manifestações Ext, GCVC/135 - Manifestações Ext, GCVC/145 - Manifestações Ext, GCVC/91 - Manifestações Ext, GGAC - Manifestações Ext, GGCP - Manifestações Ext, GTAI - Manifestações Ext, GTAR/DF - Manifestações Ext, GTAR/RJ - Manifestações Ext, GTAR/SP - Manifestações Ext, GTGC - Manifestações Ext, GTPA - Manifestações Ext, GTPN - Manifestações Ext, GTRAB - Manifestações Ext, NEA-SAR</p>

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
------	-----------	--------

GFT - Demandas	Módulo de Demandas do Sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\5.exe
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 Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR

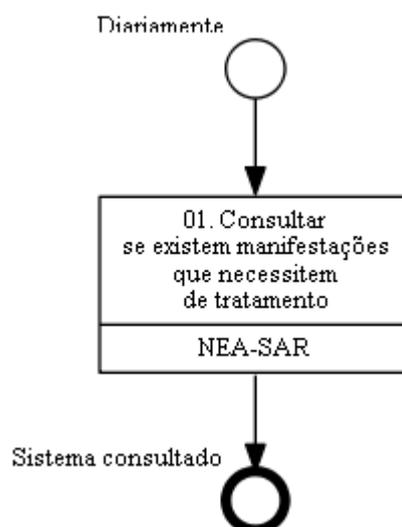
Este procedimento detalha as etapas necessárias para a coordenação das respostas às manifestações recebidas pela SAR.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", 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: "Sistema consultado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: NEA-SAR.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Planilha para Obtenção de Manifestações".

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



01. Consultar se existem manifestações que necessitem de tratamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.

DETALHAMENTO: Utilizar o artefato Planilha para Obtenção de Manifestações, seguindo as instruções nele descritas, para cadastrar no sistema “GFT - Demandas” uma demanda do processo “Responder Manifestações Externas na SAR” para cada manifestação recebida pela SAR no sistema de gerenciamento de manifestações.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha para Obtenção de Manifestações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Manifestações Externas na SAR

Este procedimento detalha as etapas necessárias para a responder às manifestações recebidas pela SAR.

O processo contém, ao todo, 20 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Manifestação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Preencha o título da demanda informando o número do protocolo da manifestação

Em seguida preencha os dados requeridos para o cadastramento da demanda a partir do artefato "Planilha para Obtenção de Manifestações"

Nota: Na tela do GFT onde ocorrerá o preenchimento dos dados, a descrição de cada um deles pode ser acessada ao clicar duas vezes no respectivo título'.

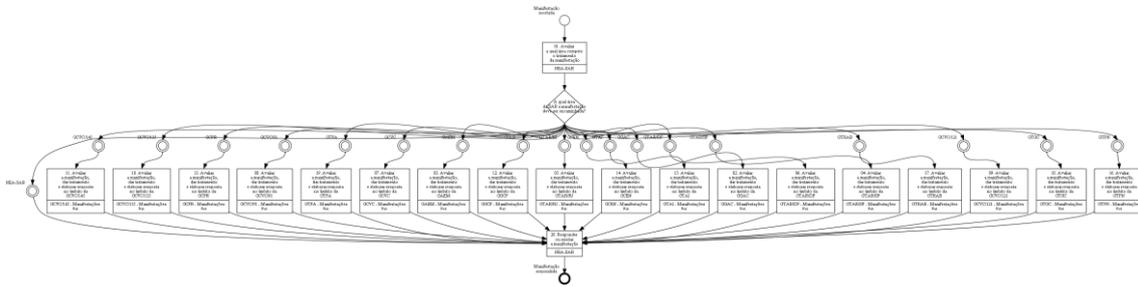
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Manifestação respondida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GAEM - Manifestações Ext, GCEN - Manifestações Ext, GCPR - Manifestações Ext, GCVC - Manifestações Ext, GCVC/121 - Manifestações Ext, GCVC/135 - Manifestações Ext, GCVC/145 - Manifestações Ext, GCVC/91 - Manifestações Ext, GGAC - Manifestações Ext, GGCP - Manifestações Ext, GTAI - Manifestações Ext, GTAR/DF - Manifestações Ext, GTAR/RJ - Manifestações Ext, GTAR/SP - Manifestações Ext, GTGC - Manifestações Ext, GTPA - Manifestações Ext, GTPN - Manifestações Ext, GTRAB - Manifestações Ext, NEA-SAR.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área; (2) Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização; (3) Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "ITD-502-02", "Planilha para Obtenção de Manifestações", "ITD-502-01", "Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR", "Modelo de Comunicação sobre Manifestação Respondida", "Tutorial 502-01".

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



01. Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.

DETALHAMENTO: O membro do NEA-SAR que receber a demanda deve realizar a triagem da manifestação com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-01.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Tutorial 502-01, ITD-502-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A qual área da SAR a manifestação deve ser encaminhada?" seja "NEA-SAR", deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação". Caso a resposta seja "GAEM", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GAEM". Caso a resposta seja "GCVC/121", deve-se seguir para a etapa "09. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/121". Caso a resposta seja "GCEN", deve-se seguir para a etapa "14. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCEN". Caso a resposta seja "GCPR", deve-se seguir para a etapa "13. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCPR". Caso a resposta seja "GCVC", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC". Caso a resposta seja "GCVC/135", deve-se seguir para a etapa "10. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/135". Caso a resposta seja "GCVC/145", deve-se seguir para a etapa "11. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/145". Caso a resposta seja "GCVC/91", deve-se seguir para a etapa "08. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/91". Caso a resposta seja "GGAC", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGAC". Caso a resposta seja "GGCP", deve-se seguir para a etapa "12. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGCP". Caso a resposta seja "GTAI", deve-se seguir para a etapa "15. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAI". Caso a resposta seja "GTAR/DF", deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/DF". Caso a resposta seja "GTAR/RJ", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/RJ". Caso a resposta seja "GTAR/SP",

deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/SP". Caso a resposta seja "GTGC", deve-se seguir para a etapa "18. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTGC". Caso a resposta seja "GTPA", deve-se seguir para a etapa "19. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPA". Caso a resposta seja "GTPN", deve-se seguir para a etapa "16. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPN". Caso a resposta seja "GTRAB", deve-se seguir para a etapa "17. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTRAB".

02. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GGAC - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

03. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GAEM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAEM - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

04. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/SP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/SP - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

05. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/RJ

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/RJ - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

06. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/DF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/DF - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

07. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC - Manifestações Ext.
DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

08. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/91
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/91 - Manifestações Ext.
DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

09. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/121

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/121 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

10. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/135

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/135 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

11. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/145

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/145 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

12. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGCP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GGCP - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

13. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCPR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCPR - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

14. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCEN

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCEN - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

15. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

16. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPN

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPN - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

17. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTRAB

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRAB - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.

- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

18. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTGC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

19. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: O membro da gerência que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação e a atualização da base de conhecimentos da SAR, quando aplicável, com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-02.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.
- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Proposta de Revisão da Base de Conhecimentos da SAR, ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

20. Responder ou rejeitar a manifestação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.
DETALHAMENTO: O membro do NEA-SAR que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-01. Ressalta-se que além dos dados cujo preenchimento é requerido nesta etapa, deve ser atualizado o sistema de gerenciamento de manifestações com a devida resposta ao usuário ou rejeição. Observação: Caso a manifestação seja afeta a mais de uma área da SAR, o membro do NEA-SAR deve aguardar o posicionamento de todas elas para preencher os dados da demanda e o sistema de gestão de atendimentos com uma única resposta em nome da SAR, composta pelas respostas das áreas consultadas.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Comunicação sobre Manifestação Respondida, Tutorial 502-01, ITD-502-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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