



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-420-R02**

---

**GTMS - RECEPÇÃO E MONITORAMENTO DE  
INFORMAÇÕES SOBRE DESEMPENHO DE SERVIÇOS  
AÉREOS**

---

12/2018

## REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	21/08/17	SAS	Versão Original
R01	08/12/17	SAS	1) Processo 'Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA' inserido. 2) Processo 'Gerenciar Usuários do Sistema SACI para BAV' modificado. 3) Processo 'Auditar Informações BAV no Sítio da ANAC' modificado. 4) Processo 'Fiscalizar Publicação das Informações da Resolução 218' modificado. 5) Processo 'Enviar Índices de Serviços Aéreos Gerais e das Principais Empresas Domésticas e Internacionais para Publicação' modificado. 6) Processo 'Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA' modificado. 7) Processo 'Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade' modificado. 8) Processo 'Fiscalizar Empresas Obrigadas ao Envio do BAV' modificado. 9) Processo 'Analisar BAV Enviado Fora do Prazo' modificado. 10) Processo 'Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo' modificado.
R02	18/12/18	SAS	1) Processo 'Auditar Informações BAV no Sítio da ANAC' removido. 2) Processo 'Fiscalizar Publicação das Informações da Resolução 218' removido. 3) Processo 'Enviar Índices de Serviços Aéreos Gerais e das Principais Empresas Domésticas e Internacionais para Publicação' removido. 4) Processo 'Enviar Percentuais Estabelecidos Pela Resolução 218 para Publicação' removido. 5) Processo 'Enviar Histórico VRA para Publicação' removido. 6) Processo 'Fiscalizar Empresas Obrigadas ao Envio do BAV' removido. 7) Processo 'Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218' inserido. 8) Processo 'Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno' inserido. 9) Processo 'Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de

			<p>Atrasos e Cancelamentos da Res. 218' inserido.</p> <p>10) Processo 'Gerenciar Usuários do Sistema BAV' modificado.</p> <p>11) Processo 'Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA' modificado.</p> <p>12) Processo 'Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA' modificado.</p> <p>13) Processo 'Analisar BAV Enviado Fora do Prazo' modificado.</p> <p>14) Processo 'Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo' modificado.</p>
--	--	--	---

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
  - 5.1) Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo, pág. 16.
  - 5.2) Analisar BAV Enviado Fora do Prazo, pág. 20.
  - 5.3) Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade, pág. 24.
  - 5.4) Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA, pág. 27.
  - 5.5) Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos da Res. 218, pág. 32.
  - 5.6) Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA, pág. 37.
  - 5.7) Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno, pág. 42.
  - 5.8) Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218, pág. 46.
  - 5.9) Gerenciar Usuários do Sistema BAV, pág. 51.
- 6) Disposições Finais, pág. 54.



MPR/SAS-420-R02

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTMS - Boletim de Alteração de Voo**

- 1) Analisar BAV Enviado Fora do Prazo
- 2) Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA
- 3) Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA
- 4) Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos da Res. 218
- 5) Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno
- 6) Gerenciar Usuários do Sistema BAV
- 7) Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade
- 8) Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo

#### **b) GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos**

- 1) Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218

#### **c) O GTMS - Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos**

- 1) Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218

# 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

## 1.1 INTRODUÇÃO

Este manual retrata os processos de trabalho envolvidos no recebimento, tratamento e publicação de informações sobre desempenho de serviços aéreos

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

- a) Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo.
- b) Analisar BAV Enviado Fora do Prazo.
- c) Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade.
- d) Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA.
- e) Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos da Res. 218.
- f) Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA.
- g) Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno.
- h) Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218.
- i) Gerenciar Usuários do Sistema BAV.

## 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAS-420-R01, aprovado na data de 08 de dezembro de 2017.

## 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

## 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
----------------------	-----------

GTMS - BAV	Grupo responsável pela recepção, tratamento e publicação do Boletim de Alteração de Voo (BAV).
GTMS - Monitoramento	Monitoramento de Serviços Aéreos.
O GTMS	Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos aprovar todas as revisões deste MPR.

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho 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**

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
Check-List Nota Técnica VRA	Check-list para verificar a qualidade das informações requisitadas do Histórico VRA antes da publicação.
Check-List Qualidade dos Dados de Percentuais de Atraso e Cancelamento	Check-list para verificar a qualidade dos Dados de Atrasos e Cancelamentos requisitados antes da publicação.
Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012	Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução nº 218-2012
Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos	Manual que descreve os procedimentos para Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa a qualidade da informação do VRA, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.	GTMS - BAV

Analisa a qualidade da informação dos dados de Atrasos e Cancelamentos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.	GTMS - BAV
Analisa divergências quanto a aplicação da Resolução nº 218, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.	GTMS - BAV
Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.	GTMS - BAV
Analisa indicadores de Eficiência Operacional de Serviços Aéreos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.	GTMS - BAV
Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI.	GTMS - BAV
Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente aplicável à GOPE.	GTMS - BAV
Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.	GTMS - BAV
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GTMS - BAV, O GTMS, GTMS - Monitoramento
Usa o sistema SIROS com precisão, agilidade e correção.	GTMS - BAV

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
BAV – Boletim de Alteração de Voo	O Sistema BAV permite a alteração de voos inicialmente planejados pelas empresas aéreas, por meio de envio de dados por arquivo de texto ou via preenchimento de formulário eletrônico. O acesso se dá via conta pessoal que é vinculada a um ou mais Operadores Aéreos, essas contas estão integradas com o SIROS, assim há um compartilhamento de usuário, mas não de vínculos.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sas/bav">https://sistemas.anac.gov.br/sas/bav</a>

BIMTRA	Banco de Informações de Movimento de Tráfego Aéreo do DECEA (Departamento de Controle do Espaço Aéreo).	<a href="http://10.121.113.1/">http://10.121.113.1/</a>
HSTVOOS	Sistema de consulta de horários de partidas e chegadas de serviços regulares e não regulares de passageiros em aeroportos administrados pela INFRAERO.	<a href="http://www.infraero.gov.br/hstvoos/">http://www.infraero.gov.br/hstvoos/</a>
Power BI	Sistema de Business Intelligence que exibe gráficos e realiza buscas e filtros sobre dados. O sistema é composto de um componente desktop, que roda dentro da rede da ANAC, e um componente Web, com cota de armazenamento na nuvem da Microsoft, que exibe as telas para usuários externos à rede da ANAC.	<a href="https://app.powerbi.com">https://app.powerbi.com</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Siros	Sistema de Registro de Operações	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sas/siros/conta/login">https://sistemas.anac.gov.br/sas/siros/conta/login</a>
TFS – Team Foundation Server	Ferramenta colaborativa de apoio ao desenvolvimento de sistemas e gerência de configuração em ambiente.	<a href="http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/">http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs/</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)	Ofício	Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)	Ofício	Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)	Ofício	Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)

Informações Inexatas nos Dados de Atrasos e Cancelamentos	Ofício	Informações Inexatas nos Dados de Atrasos e Cancelamentos
Memorando com Subsídios para Resposta	Memorando	Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
Nota Técnica de Validação da Qualidade de Informação do VRA	Nota Técnica	Nota Técnica de Validação da Qualidade de Informação do VRA
Nota Técnica de Validação da Qualidade dos Dados de Atrasos e Cancelamentos	Nota Técnica	Nota Técnica de Validação da Qualidade dos Dados de Atrasos e Cancelamentos
Ofício com Subsídios para Resposta	Ofício	Ofício com Subsídios para Resposta
Ofício Divergência com Resolução 218-2012	Ofício	Divergência com Resolução 218-2012

## **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 Verificar Recebimento dos Arquivos do Boletim de Alteração de Voo

Consiste em verificar se os Arquivos do Boletim de Alteração de Voo foram recebidos.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até três dias úteis após o período de recebimento do BAV", 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) PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado.
- b) Verificação concluída.
- c) PT "Analisar BAV Enviado Fora do Prazo" disparado.

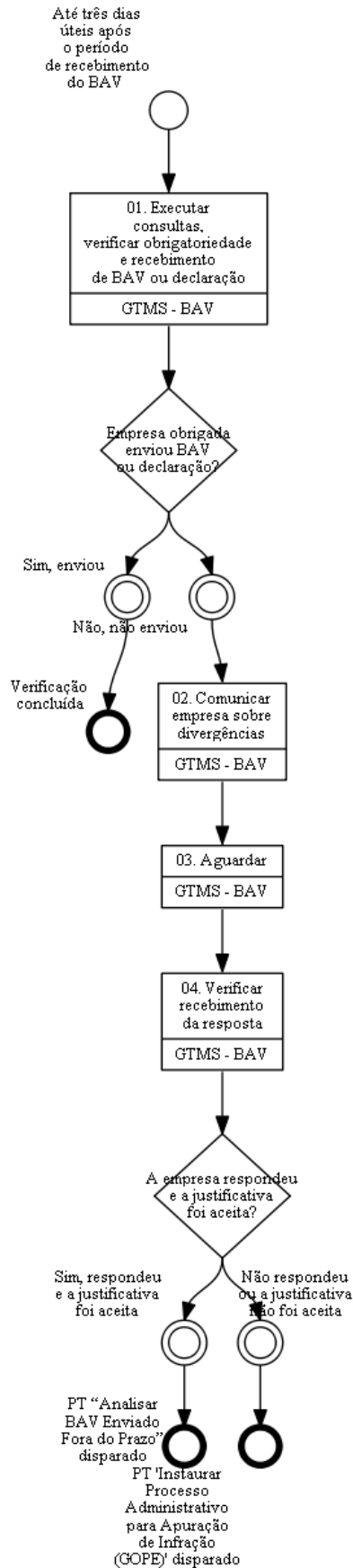
O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa o sistema SIROS com precisão, agilidade e correção; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (3) Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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





## **01. Executar consultas, verificar obrigatoriedade e recebimento de BAV ou declaração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Até três dias úteis após o último período de recebimento do BAV (dia 03 do mês), o responsável deve acessar o sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo, executar consulta dos envios dos Boletins de Alteração de Voo e comparar com os dados do Siros (referentes ao período em análise), os quais estão disponíveis no endereço <https://sistemas.anac.gov.br/sas/siros/view/registro/frmConsultaVoos>.

Empresas que operaram no período devem obrigatoriamente declarar a ausência de BAV (caso não tenham alterações nos voos inicialmente planejados) ou enviar arquivo(s) de BAV (caso tenham).

A Declaração de Ausência pode ser consultada no próprio sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.
- Usa o sistema SIROS com precisão, agilidade e correção.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BAV – Boletim de Alteração de Voo, Siros.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Empresa obrigada enviou BAV ou declaração?" seja "sim, enviou", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, não enviou", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar empresa sobre divergências".

## **02. Comunicar empresa sobre divergências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a empresa sobre ausência de dados e solicitar envio.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar".

## **03. Aguardar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta da empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar recebimento da resposta".

**04. Verificar recebimento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar o recebimento da resposta e analisá-la. Caso a empresa tenha respondido e a justificativa tenha sido aceita, deve-se executar o Processo de Trabalho "Analisar BAV enviado fora do prazo". Caso a empresa não tenha respondido ou a justificativa não tenha sido aceita, deve-se executar o Processo de Trabalho "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A empresa respondeu e a justificativa foi aceita?" seja "não respondeu ou a justificativa não foi aceita", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, respondeu e a justificativa foi aceita", esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Analisar BAV Enviado Fora do Prazo

Consiste em Analisar se o arquivo do BAV enviado fora do prazo pode ser carregado no sistema.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", 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:

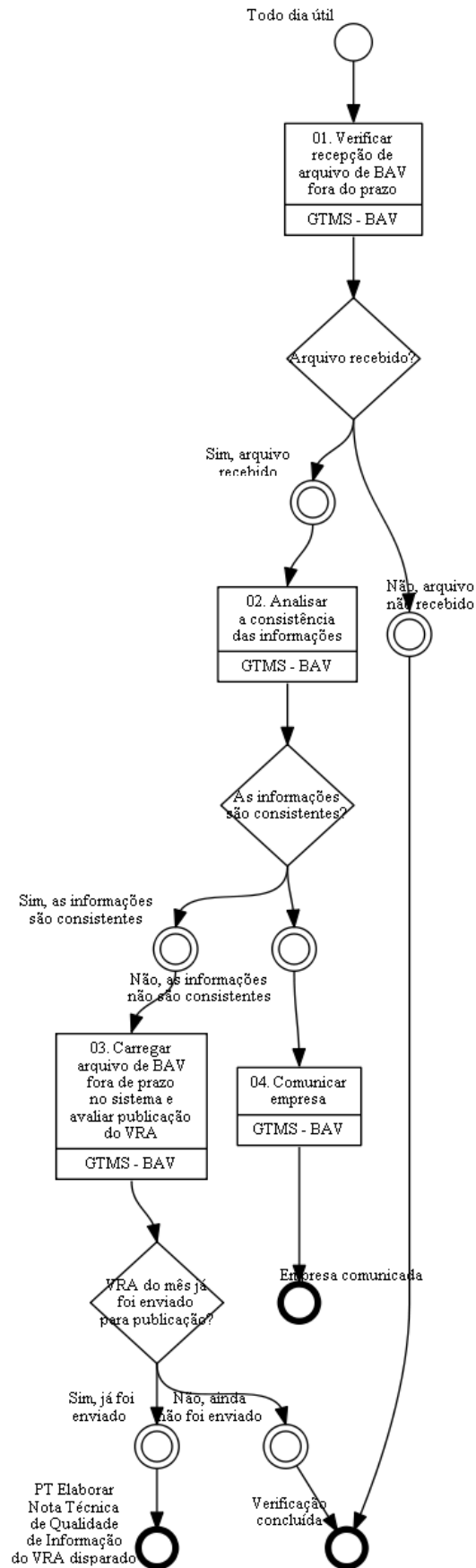
- a) Verificação concluída.
- b) PT Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA disparado.
- c) Empresa comunicada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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



### **01. Verificar recepção de arquivo de BAV fora do prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Todo dia útil o responsável deve acessar o a caixa de entrada do e-mail monitoramento@anac.gov.br e verificar se foi recebido algum arquivo de BAV enviado fora do prazo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Arquivo recebido?" seja "não, arquivo não recebido", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, arquivo recebido", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a consistência das informações".

### **02. Analisar a consistência das informações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comparar as informações recebidas do mesmo período de remessa de BAV, com as existentes no sistema (no caso de já enviadas), e verifica se as diferenças encontradas estão de acordo com informações das outras bases de dados e com as alterações solicitadas.

Para verificar as informações de outras bases de dados, o responsável se utiliza do HSTVOOS e do BIMTRA conforme instruções do Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

Na inexistência de arquivo para comparação, o responsável deve verificar apenas a consistência do arquivo recebido.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BIMTRA, HSTVOOS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As informações são consistentes?" seja "não, as informações não são consistentes", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar empresa". Caso a resposta seja "sim, as informações são consistentes", deve-se seguir para a etapa "03. Carregar arquivo de BAV fora de prazo no sistema e avaliar publicação do VRA".

### **03. Carregar arquivo de BAV fora de prazo no sistema e avaliar publicação do VRA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável carrega o arquivo no sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo, conforme instruções do Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos e avalia se o VRA já foi publicado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BAV – Boletim de Alteração de Voo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "VRA do mês já foi enviado para publicação?" seja "não, ainda não foi enviado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, já foi enviado", esta etapa finaliza o procedimento.

**04. Comunicar empresa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável comunica a empresa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade**

Consiste em verificar se empresas com 100% de regularidade e pontualidade realmente atingiram tais valores.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Regularidade e Pontualidade disponibilizados", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

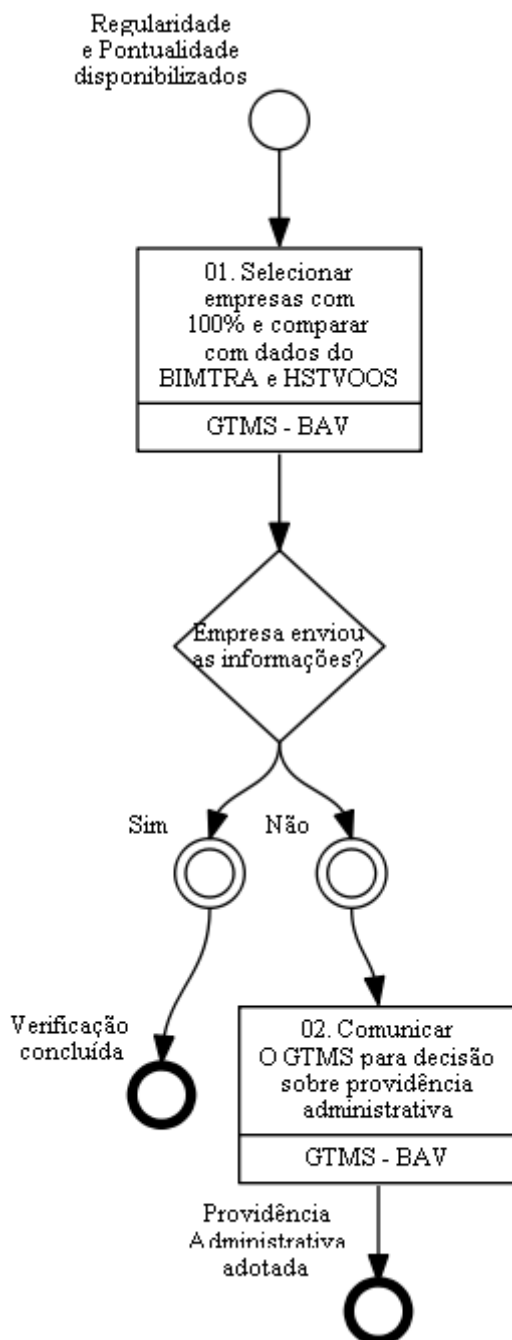
- a) Verificação concluída.
- b) Providência Administrativa adotada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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





### 01. Selecionar empresas com 100% e comparar com dados do BIMTRA e HSTVOOS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Comunicada a disponibilidade da Regularidade e Pontualidade das empresas, o responsável deve selecionar as empresas com 100% e confirmar se tais valores procedem usando os dados do BIMTRA e HSTVOOS. Deve-se utilizar o Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BIMTRA, HSTVOOS.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Empresa enviou as informações?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar O GTMS para decisão sobre providência administrativa". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>02. Comunicar O GTMS para decisão sobre providência administrativa</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar O GTMS sobre a(s) empresa(s) que não atingiram 100% de Regularidade e Pontualidade para decisão sobre providência administrativa. PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado opcionalmente.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)', publicado no MPR/SAS-450-R00, opcionalmente.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação do VRA

Consiste em elaborar Nota Técnica de Qualidade de Informação dos dados VRA do mês anterior.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até oito dias úteis após o último dia do mês ou resposta da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

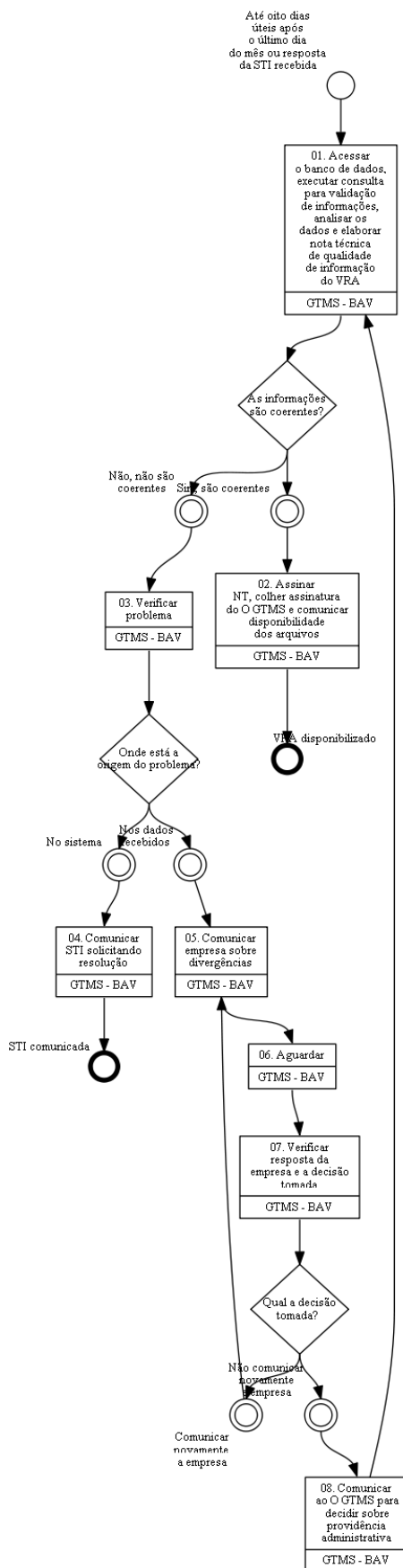
- a) STI comunicada.
- b) VRA disponibilizado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção; (3) Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente; (4) Analisa a qualidade da informação do VRA, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Check-List Nota Técnica VRA", "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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



## **01. Acessar o banco de dados, executar consulta para validação de informações, analisar os dados e elaborar nota técnica de qualidade de informação do VRA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Até o final do mês ou após o recebimento de resposta da STI em processo similar pendente, o responsável deve acionar o comando "Executar VRA" no sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo, acessar o banco de dados BIC, executar consulta para validação de informações, analisar os dados e elaborar Nota Técnica sobre os dados obtidos. A Nota Técnica deve ser salva em processo no SEI onde as últimas Notas podem ser usadas como modelo. Para elaboração da NT, deve-se utilizar o Check-List Nota Técnica VRA. O BIC deve ser instalado na máquina do usuário pela STI.

### COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.
- Analisa a qualidade da informação do VRA, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Check-List Nota Técnica VRA, Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BAV – Boletim de Alteração de Voo, SEI.

### DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Nota Técnica de Validação da Qualidade de Informação do VRA
  - 1.1. Nota Técnica de Validação da Qualidade de Informação do VRA (Nota Técnica)

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As informações são coerentes?" seja "não, não são coerentes", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar problema". Caso a resposta seja "sim, são coerentes", deve-se seguir para a etapa "02. Assinar NT, colher assinatura do O GTMS e comunicar disponibilidade dos arquivos".

## **02. Assinar NT, colher assinatura do O GTMS e comunicar disponibilidade dos arquivos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve assinar a NT, colher a assinatura do O GTMS, executar o comando "Publicar VRA" no sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo, enviar o VRA para publicação pela ASCOM e comunicar por e-mail a disponibilidade dos arquivos para a SAS, a GOPE, a GTMS e a GTCS. Os PTs "Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos Res. 218", "Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno", "Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados", "Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos" e "Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Registrados" são disparados.

### COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do BAV com precisão, agilidade e correção.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BAV – Boletim de Alteração de Voo, SEI.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Monitorar Serviços Aéreos Regulares Não Autorizados', publicado no MPR/SAS-460-R01, obrigatoriamente; 'Monitorar Atrasos e Cancelamentos Reiterados', publicado no MPR/SAS-460-R01, obrigatoriamente; 'Elaborar Relatório Mensal de Desempenho de Serviços Aéreos', publicado no MPR/SAS-460-R01, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **03. Verificar problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar a origem do problema, se diz respeito a erro do sistema ou se os dados estão incoerentes, conforme instruções do Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Onde está a origem do problema?" seja "nos dados recebidos", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "no sistema", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar STI solicitando resolução".

### **04. Comunicar STI solicitando resolução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI solicitando resolução dos problemas do sistema.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **05. Comunicar empresa sobre divergências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a empresa sobre divergências de dados e solicitar novo envio.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
- 1.1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV) (Ofício)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar".

**06. Aguardar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta da empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada".

**07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar e analisar a resposta da empresa.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a decisão tomada?" seja "comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "não comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa".

**08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar O GTMS sobre a não resolução do problema por parte da empresa. PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado opcionalmente.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)', publicado no MPR/SAS-450-R00, opcionalmente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Acessar o banco de dados, executar consulta para validação de informações, analisar os dados e elaborar nota técnica de qualidade de informação do VRA".

## **5.5 Elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos da Res. 218**

Consiste em elaborar Nota Técnica de Qualidade dos Dados de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos do mês anterior.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até cinco dias úteis após a disponibilização do VRA ou resposta da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) STI comunicada.
- b) Arquivos disponibilizados e enviados à ASCOM.

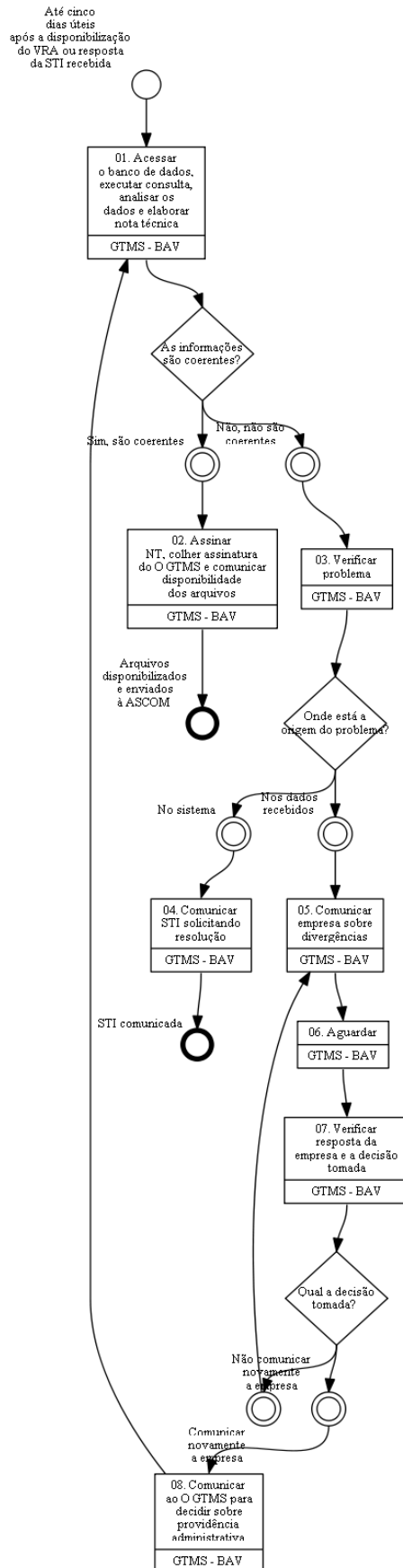
O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Analisa a qualidade da informação dos dados de Atrasos e Cancelamentos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente; (3) Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Check-List Qualidade dos Dados de Percentuais de Atraso e Cancelamento", "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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





## **01. Acessar o banco de dados, executar consulta, analisar os dados e elaborar nota técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Até cinco dias úteis após a disponibilização do VRA ou após recebida resposta da STI na resolução de problema, o responsável deve acessar o banco de dados BIC, executar consulta para validação de informações, analisar os dados e elaborar Nota Técnica sobre os dados obtidos. A Nota Técnica deve ser salva em processo no SEI onde as últimas Notas podem ser usadas como modelo. Para elaboração da NT, deve-se utilizar o Check-List Qualidade dos Dados de Percentuais de Atraso e Cancelamento. O BIC deve ser instalado na máquina do usuário pela STI.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Analisa a qualidade da informação dos dados de Atrasos e Cancelamentos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Check-List Qualidade dos Dados de Percentuais de Atraso e Cancelamento, Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Nota Técnica de Validação da Qualidade dos Dados de Atrasos e Cancelamentos
- 1.1. Nota Técnica de Validação da Qualidade dos Dados de Atrasos e Cancelamentos (Nota Técnica)

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As informações são coerentes?" seja "sim, são coerentes", deve-se seguir para a etapa "02. Assinar NT, colher assinatura do O GTMS e comunicar disponibilidade dos arquivos". Caso a resposta seja "não, não são coerentes", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar problema".

## **02. Assinar NT, colher assinatura do O GTMS e comunicar disponibilidade dos arquivos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve assinar a NT, colher a assinatura do O GTMS, enviar o arquivo à ASCOM e comunicar, por e-mail, a disponibilidade dos arquivos para a SAS, a GOPE, a GTMS e a GTCS.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **03. Verificar problema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar a origem do problema, se diz respeito a erro do sistema ou se os dados estão incoerentes, conforme instruções do Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Onde está a origem do problema?" seja "nos dados recebidos", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "no sistema", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar STI solicitando resolução".

### **04. Comunicar STI solicitando resolução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI solicitando resolução dos problemas do sistema.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **05. Comunicar empresa sobre divergências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a empresa sobre divergências de dados e solicitar novo envio.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Informações Inexatas nos Dados de Atrasos e Cancelamentos

1.1. Informações Inexatas nos Dados de Atrasos e Cancelamentos (Ofício)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar".

### **06. Aguardar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada".

### **07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar e analisar a resposta da empresa.
COMPETÊNCIAS: - Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente. - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a decisão tomada?" seja "comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "não comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa".

<b>08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar O GTMS sobre a não resolução do problema por parte da empresa. PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado opcionalmente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Acessar o banco de dados, executar consulta, analisar os dados e elaborar nota técnica".

## 5.6 Analisar Inconsistências Específicas de Dados no VRA

Consiste em analisar inconsistências específicas de dados no VRA ao responder solicitações de informações ou denúncias.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Denúncia ou solicitação de informação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

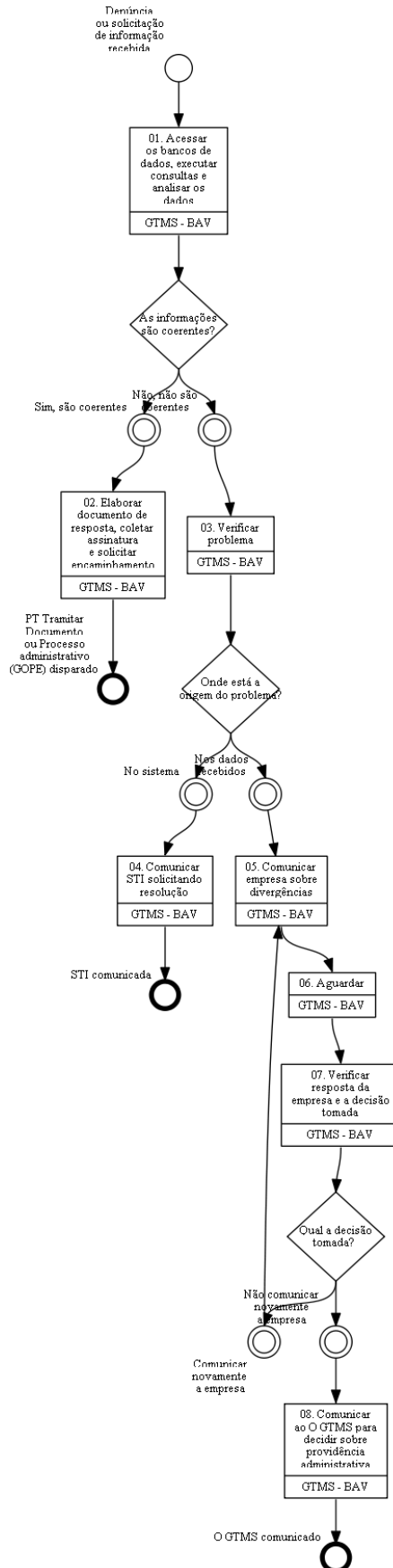
- a) STI comunicada.
- b) O GTMS comunicado.
- c) PT Tramitar Documento ou Processo administrativo (GOPE) disparado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente aplicável à GOPE; (3) Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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



## **01. Acessar os bancos de dados, executar consultas e analisar os dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Ao receber denúncia ou solicitação de informação, o responsável deve, com base nas informações recebidas, consultar os sistemas BIMTRA ou HSTVOOS, valendo-se dos parâmetros de interesse fornecidos (período de tempo, por exemplo).

Para verificar as informações dos sistemas (o que realmente ocorreu), o responsável executa os passos constantes no Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

Deve então comparar as informações recebidas com as constantes nos sistemas, caso existam, e verificar as diferenças encontradas.

Na inexistência de arquivo para comparação, o responsável deve verificar apenas a consistência do arquivo.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: HSTVOOS, BIMTRA, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As informações são coerentes?" seja "não, não são coerentes", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar problema". Caso a resposta seja "sim, são coerentes", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar documento de resposta, coletar assinatura e solicitar encaminhamento".

## **02. Elaborar documento de resposta, coletar assinatura e solicitar encaminhamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar documento com resposta ao demandante (memorando ou por ofício - este com modelo constante no SEI), coletar assinatura do O GTMS e solicitar encaminhamento à GOPE - Secretariado.

PT "Tramitar Documentos ou Processos Administrativos (GOPE)" disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente aplicável à GOPE.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
  - 1.1. Memorando com Subsídios para Resposta (Memorando)
2. Ofício com Subsídios para Resposta
  - 2.1. Ofício com Subsídios para Resposta (Ofício)

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Tramitar Documentos ou Processos Administrativos (GOPE)', publicado no MPR/SAS-430-R00, obrigatoriamente.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>03. Verificar problema</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve verificar a origem do problema, se diz respeito a erro do sistema ou se os dados estão incoerentes, conforme Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Onde está a origem do problema?" seja "nos dados recebidos", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "no sistema", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar STI solicitando resolução".

<b>04. Comunicar STI solicitando resolução</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI solicitando resolução dos problemas do sistema.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Comunicar empresa sobre divergências</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a empresa sobre divergências de dados e solicitar novo envio.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV) 1.1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV) (Ofício)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar".

<b>06. Aguardar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.
DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta da empresa.



CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada".

### **07. Verificar resposta da empresa e a decisão tomada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar a resposta da empresa e analisar a situação.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa divergências quanto ao recebimento do BAV, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a decisão tomada?" seja "não comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa". Caso a resposta seja "comunicar novamente a empresa", deve-se seguir para a etapa "05. Comunicar empresa sobre divergências".

### **08. Comunicar ao O GTMS para decidir sobre providência administrativa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Na ausência de resposta ou não alteração dos dados, o responsável deve verificar com O GTMS a eventual providência administrativa a ser tomada. Pode ser promovida reunião com o regulado, a simples exclusão dos dados incoerentes e a instauração de processo administrativo sancionador, entre outras. PT "Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)" disparado opcionalmente.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)', publicado no MPR/SAS-450-R00, opcionalmente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.7 Gerar Relatórios Internos de Desempenho de Serviços Aéreos para Público Interno**

Consiste em enviar os índices de serviços aéreos gerais e das principais empresas domésticas e internacionais para público interno.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "VRA disponibilizado ou resposta da STI recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

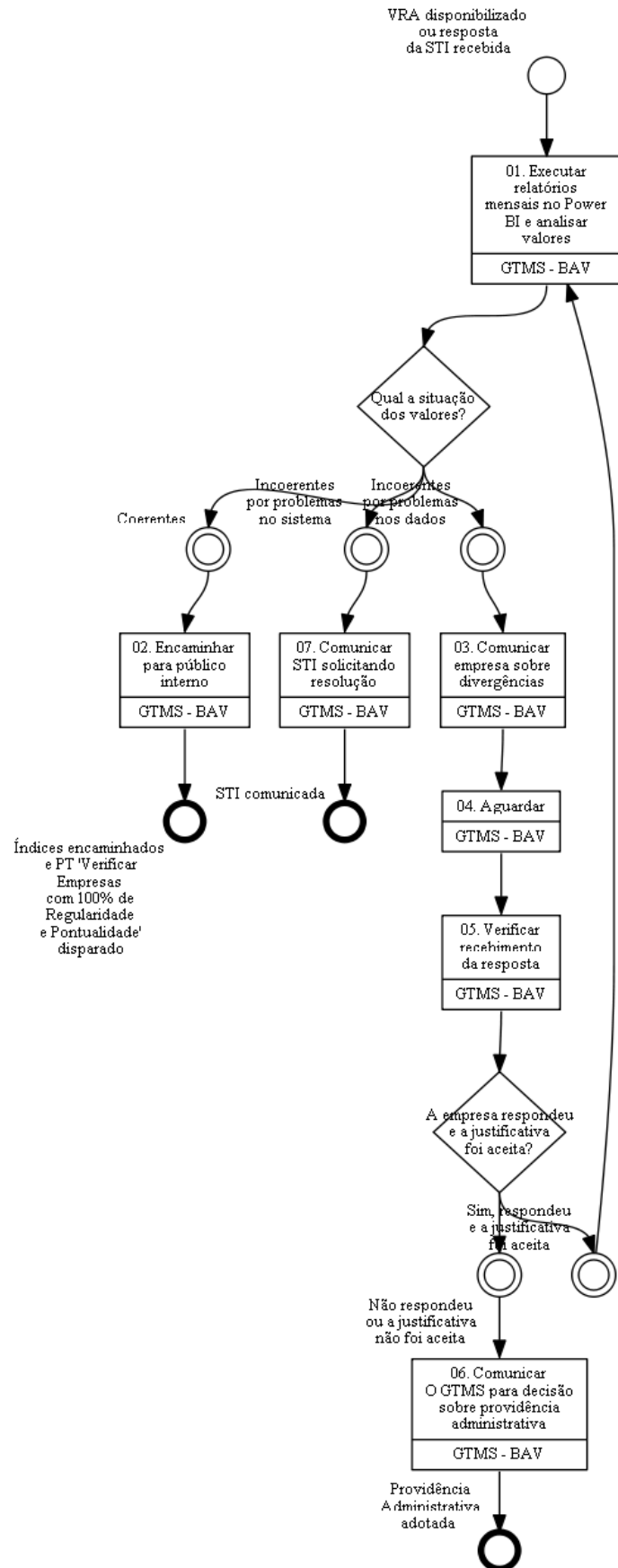
- a) Índices encaminhados e PT "Verificar Empresas com 100% de Regularidade e Pontualidade" disparado.
- b) Providência Administrativa adotada.
- c) STI comunicada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa divergências quanto a aplicação da Resolução nº 218, de forma precisa, conforme a legislação pertinente; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (3) Analisa indicadores de Eficiência Operacional de Serviços Aéreos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente; (4) Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos".

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



## 01. Executar relatórios mensais no Power BI e analisar valores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Comunicada a disponibilidade do VRA ou após o recebimento de resposta da STI referente a pendência anterior, o responsável deve acessar a pasta <\\svcdf1001\anac\SAS\GOPE\base de dados\relatórios> importantes\relatórios mensais e atualizar os relatórios com os dados do mês imediatamente anterior, conforme Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos, e analisar valores.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI.
- Analisa indicadores de Eficiência Operacional de Serviços Aéreos, de forma objetiva, conforme legislação pertinente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Recepção e Monitoramento de Informações sobre Desempenho de Serviços Aéreos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a situação dos valores?" seja "coerentes", deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar para público interno". Caso a resposta seja "incoerentes por problemas nos dados", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar empresa sobre divergências". Caso a resposta seja "incoerentes por problemas no sistema", deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar STI solicitando resolução".

## 02. Encaminhar para público interno

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar os relatórios gerados para o público interno (O GTMS e O GOPE).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 03. Comunicar empresa sobre divergências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a empresa sobre divergências de dados e solicitar novo envio.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV)
  - 1.1. Informações Inexatas no Boletim de Alteração de Voos (BAV) (Ofício)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar".

**04. Aguardar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta da empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar recebimento da resposta".

**05. Verificar recebimento da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar e avaliar a resposta da empresa.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa divergências quanto a aplicação da Resolução nº 218, de forma precisa, conforme a legislação pertinente.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A empresa respondeu e a justificativa foi aceita?" seja "sim, respondeu e a justificativa foi aceita", deve-se seguir para a etapa "01. Executar relatórios mensais no Power BI e analisar valores". Caso a resposta seja "não respondeu ou a justificativa não foi aceita", deve-se seguir para a etapa "06. Comunicar O GTMS para decisão sobre providência administrativa".

**06. Comunicar O GTMS para decisão sobre providência administrativa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Na ausência de resposta ou não alteração dos dados, o responsável deve verificar com O GTMS a eventual providência administrativa a ser tomada (PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE) disparado opcional, promover reunião com o regulado, excluir dados incoerentes, etc.).

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**07. Comunicar STI solicitando resolução**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a STI solicitando resolução dos problemas do sistema.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: TFS – Team Foundation Server.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Monitorar a Divulgação dos Percentuais da Resolução 218

Consiste em verificar, por meio de amostragem aleatória simples, se as empresas estão divulgando corretamente os percentuais de atrasos e cancelamentos nos seus sítios eletrônico.

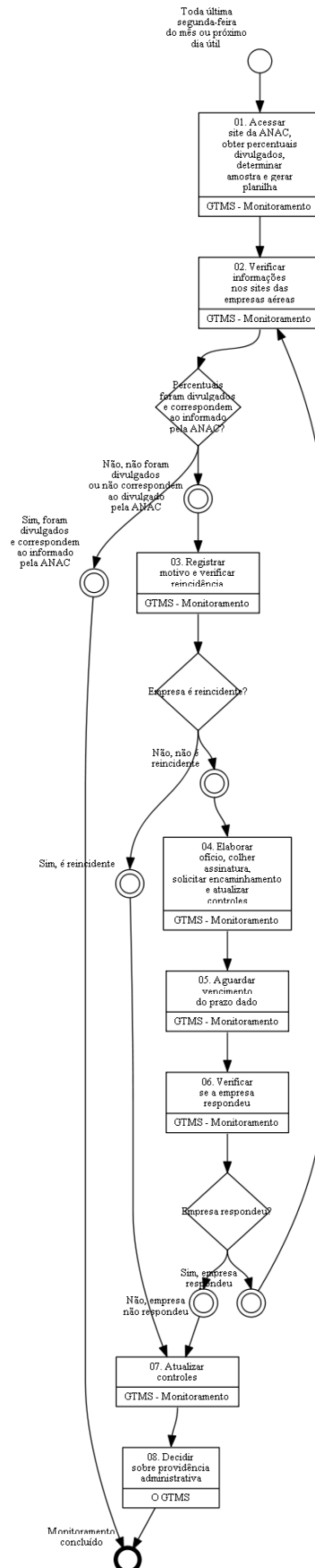
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Toda última segunda-feira do mês ou próximo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Monitoramento concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTMS - Monitoramento, O GTMS.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012".

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



## **01. Acessar site da ANAC, obter percentuais divulgados, determinar amostra e gerar planilha**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Toda última segunda-feira do mês ou próximo dia útil, o responsável deve acessar site da ANAC no endereço <https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/percentuais-de-atrasos-e-cancelamentos> para obter os percentuais de atrasos e cancelamentos do mês mais recentemente divulgados em formato "xls" (link na própria página).

Deve-se criar uma nova pasta em "\\svcdf1001\anac\SAS\GOPE\Base de dados\Monitoramento de aderência\Monitoramento dos Percentuais\" com o formato "DDMMMAAAA", e nela salvar o arquivo baixado, com o nome no padrão "Monit\_RE218\_MMMAAAA". A seguir, deve-se selecionar a amostra, gerando uma nova aba na planilha baixada e nomeá-la "AMOSTRA".

Deve-se consultar o Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar informações nos sites das empresas aéreas".

## **02. Verificar informações nos sites das empresas aéreas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: Selecionadas as amostras, o responsável deve verificar, para todas, individualmente, se as informações são prestadas nos sites das empresas aéreas e, se conferem com o divulgado pela ANAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Percentuais foram divulgados e correspondem ao informado pela ANAC?" seja "sim, foram divulgados e correspondem ao informado pela ANAC", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, não foram divulgados ou não correspondem ao divulgado pela ANAC", deve-se seguir para a etapa "03. Registrar motivo e verificar reincidência".

## **03. Registrar motivo e verificar reincidência**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve salvar imagens das evidências do descumprimento na própria planilha, em abas específicas. A seguir, deve verificar se a empresa aérea é reincidente, isto é, se já apresentou informações em desacordo com o publicado pela ANAC, ou mesmo não as apresentou. Neste caso, deve-se consultar a planilha de controle "Controle\_RES218.xlsx", disponível em "\\svcdf1001\ANAC\sas\GOPE\Base de dados\Monitoramento de aderência\Monitoramento dos Percentuais.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.



CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Empresa é reincidente?" seja "sim, é reincidente", deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar controles". Caso a resposta seja "não, não é reincidente", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar ofício, colher assinatura, solicitar encaminhamento e atualizar controles".

#### **04. Elaborar ofício, colher assinatura, solicitar encaminhamento e atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve inserir a motivação da divergência em coluna apropriada, na aba "AMOSTRA", da planilha "Monit\_RE218\_MMMAAAA". Para cada divergência, deve-se abrir um processo no SEI e elaborar um ofício, colher a assinatura do O GTMS, solicitar encaminhamento à GOPE - Secretariado, atualizando-se a planilha de controle "Controle\_RES218.xlsx", disponível em \\svcdf1001\ANAC\sas\GOPE\Base de dados\Monitoramento de aderência\Monitoramento dos Percentuais.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Divergência com Resolução 218-2012
- 1.1. Ofício Divergência com Resolução 218-2012 (Ofício)

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Tramitar Documentos ou Processos Administrativos (GOPE)', publicado no MPR/SAS-430-R00, obrigatoriamente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar vencimento do prazo dado".

#### **05. Aguardar vencimento do prazo dado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar o vencimento do prazo de 5 dias úteis. O controle do prazo pode ser feito por meio do MS Outlook, por exemplo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Verificar se a empresa respondeu".

#### **06. Verificar se a empresa respondeu**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar se a empresa respondeu.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Empresa respondeu?" seja "sim, empresa respondeu", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar informações nos sites das empresas aéreas". Caso a resposta seja "não, empresa não respondeu", deve-se seguir para a etapa "07. Atualizar controles".

## **07. Atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve atualizar a planilha "Controle\_RES218.xlsx", disponível em \\svcdf1001\ANAC\sas\GOPE\Base de dados\Monitoramento de aderência\Monitoramento dos Percentuais, explicitando o encaminhamento do caso ao O GTMS para eventual providência administrativa.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Monitoramento da Divulgação dos Percentuais da Resolução Nº 218-2012.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Decidir sobre providência administrativa".

## **08. Decidir sobre providência administrativa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTMS - Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O GTMS deve decidir sobre providência administrativa.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração (GOPE)', publicado no MPR/SAS-450-R00, opcionalmente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Gerenciar Usuários do Sistema BAV

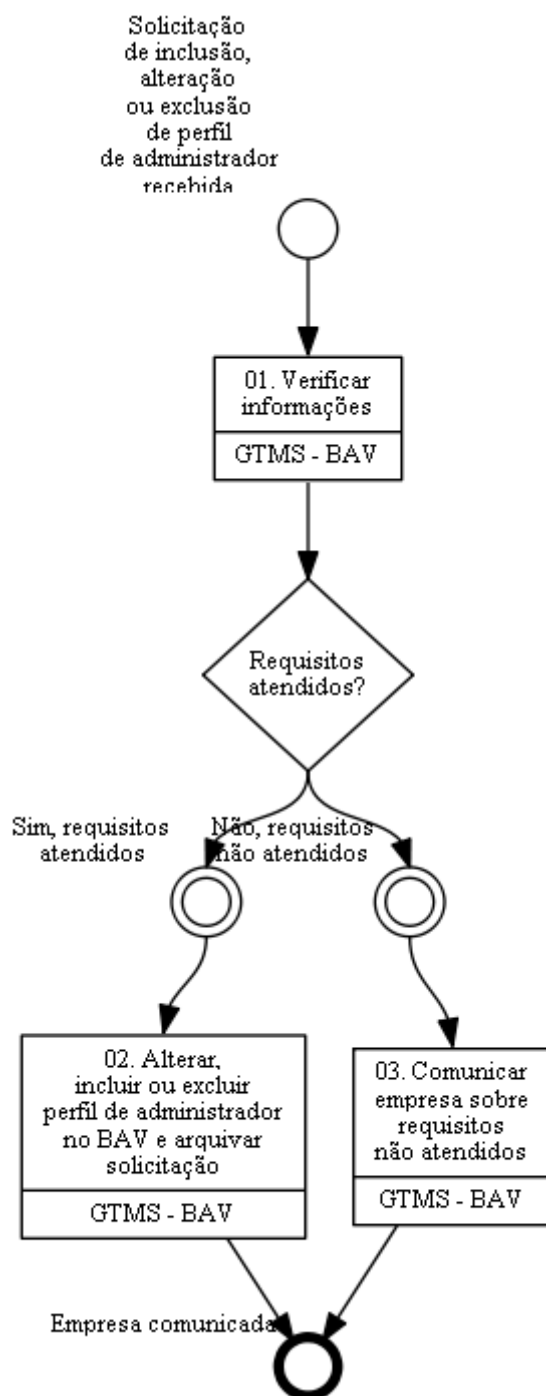
Consiste no processo que inclui/exclui ou altera os usuários do sistema BAV.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de perfil de administrador recebida", 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: "Empresa comunicada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTMS - BAV.

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

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



## 01. Verificar informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: Após receber a solicitação de alteração, inclusão ou exclusão de perfil de administrador do BAV, o responsável verifica se todos os requisitos foram atendidos. As informações necessárias são: nome completo, CPF e e-mail do usuário. Deve ser verificado

ainda se o solicitante é legítimo representante da empresa perante a ANAC. Para tanto pode ser consultada a GEAM.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Requisitos atendidos?" seja "sim, requisitos atendidos", deve-se seguir para a etapa "02. Alterar, incluir ou excluir perfil de administrador no BAV e arquivar solicitação". Caso a resposta seja "não, requisitos não atendidos", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar empresa sobre requisitos não atendidos".

## **02. Alterar, incluir ou excluir perfil de administrador no BAV e arquivar solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável acessa o sistema BAV – Boletim de Alteração de Voo e altera, inclui ou exclui o perfil de administrador do sistema. O responsável acessa a aba "Usuário/Vincular Usuário" e altera, inclui ou exclui perfis de administrador da respectiva empresa.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: BAV – Boletim de Alteração de Voo, SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Comunicar empresa sobre requisitos não atendidos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTMS - Boletim de Alteração de Voo.

DETALHAMENTO: O responsável comunica a empresa sobre os requisitos não atendidos

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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