



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SGP-117-R02

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO- SGP
RESPONDE**

08/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	04/01/2017	SGP	Versão Original
R01	16/05/2018	SGP	1) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU' removido. 2) Processo 'Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU' removido. 3) Processo 'Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU' removido. 4) Processo 'Produzir Perguntas e Respostas Frequentes sobre Gestão de Pessoas' inserido. 5) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde' inserido. 6) Processo 'Atualizar a Base de Conhecimentos do SGP Responde' inserido. 7) Processo 'Realizar Cadastro de Reclamações, Sugestões e Elogios Obtidos por Meio do SGP Responde' inserido. 8) Processo 'Responder Demanda do SGP Responde' inserido. 9) Processo 'Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde' inserido. 10) Processo 'Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde' inserido.
R02	09/08/2018	SGP	1) Processo 'Produzir Perguntas e Respostas Frequentes sobre Gestão de Pessoas' removido. 2) Processo 'Atualizar a Base de Conhecimentos do SGP Responde' removido. 3) Processo 'Realizar Cadastro de Reclamações, Sugestões e Elogios Obtidos por Meio do SGP Responde' removido. 4) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde' modificado. 5) Processo 'Responder Demanda do SGP Responde' modificado. 6) Processo 'Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
 - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
 - 3.1) Artefatos, pág. 10.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde, pág. 13.
 - 5.2) Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde, pág. 17.
 - 5.3) Responder Demanda do SGP Responde, pág. 19.
 - 5.4) Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde, pág. 24.
- 6) Disposições Finais, pág. 28.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência Técnica de Assessoramento

- a) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GAPE - Cadastro

- 1) Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde

b) Gerentes da SGP

- 1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde

c) O SGP

- 1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde

d) SGP Responde (1º Nível)

- 1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde
- 2) Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde
- 3) Responder Demanda do SGP Responde

e) SGP Responde (2º Nível)

- 1) Responder Demanda do SGP Responde

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos descreve as atividades desenvolvidas no âmbito do SGP Responde, canal de atendimento utilizado para recepcionar e orientar demandas e esclarecer dúvidas dos servidores da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e também de usuários externos à Agência, relativos às atribuições da Superintendência de Gestão de Pessoas - (SGP). Lançado em março de 2018, o SGP Responde tem como objetivo melhorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados pela SGP e proporcionar maior acesso a informações sobre Gestão de Pessoas.

O SGP Responde, foi instituído pelas Portarias nº 825, de 9 de Março de 2018 e nº 826, de 9 de Março de 2018.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde.
- b) Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde.
- c) Responder Demanda do SGP Responde.
- d) Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SGP-117-R01, aprovado na data de 16 de maio de 2018.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Portaria nº 825, de 9 de Março de 2018, e alterações posteriores.

Portaria nº 826, de 9 de Março de 2018, e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
----------------------------	------------------

Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS(SGP)	Assessorar na articulação com órgãos central, setorial do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal e demais partes interessadas, Coordenar a elaboração de políticas, diretrizes e atos normativos de pessoal, Coordenar, orientar e acompanhar a aplicação da legislação de gestão de pessoas, Controlar e Monitorar os Serviços prestados pela SGP, Elaborar proposta orçamentária e monitorar execução orçamentária e financeira da SGP, Gerir a aquisição de bens e serviços para a SGP, Articular com STI o desenvolvimento de sistemas, Realizar a gestão documental da SGP, Coordenar atividades de Comunicação da SGP, Mapear, propor melhorias, monitorar e controlar de processos de trabalho, Monitorar projetos e iniciativas da SGP, Coordenar a elaboração e acompanhar cumprimento das metas intermediárias da SGP e Elaborar Relatórios Gerenciais e estudos estratégicos.
--	---

Grupo Organizacional	Descrição
GAPE - Cadastro	Área da GAPE responsável por efetuar cadastro de pessoal (ativo, inativo, estagiário) nos bancos de dados e sistemas da administração pública, em especial o SIAPE.
Gerentes - SGP	Os gestores das unidades da SGP – O GDPE, O GAPE, O GTRQ, O GTCA, O GTGC, O GTAS, O SGP.
O SGP	Superintendente da SGP
SGP Responde (1º Nível)	Núcleo de servidores responsáveis pelo SGP Responde.
SGP Responde (2º Nível)	Núcleo de servidores responsáveis pelo SGP Responde em segundo nível.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas 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



MPR/SGP-117-R02

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
CITSMART	Sistema de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que visa gerar governança das instituições gerenciadas.
O Gtas/sgp	O Gerente Técnico de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas

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
Grupos Executores Segundo Nível	Planilha com a relação de servidores e colaboradores indicados pela chefia de cada Unidade da SGP para assuntos referentes ao SGP Responde.
Manual do SEI	Este documento possui a relação de links de diversos manuais disponibilizados no sítio Software Público Brasileiro do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão contendo entre outros procedimentos, os técnicos e operacionais a serem executados no SEI para realização das atividades de gestão dos documentos eletrônicos produzidos e recebidos pela ANAC, desde a sua produção até a destinação final.

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 o relatório de incidentes/requisição, relacionados ao SGP Responde, de maneira	SGP Responde (1º Nível)

objetiva e atenta, dando atenção a todos dados que colaboram para a satisfação do usuário e a qualidade do serviço.	
Atualiza corretamente a lista de colaboradores do SGP Responde.	SGP Responde (1º Nível)
Cadastra no SEI, de forma atenta e criteriosa, demandas recebidas via ferramenta de atendimento eletrônico de solicitação de emissão de certidões ou declarações.	GAPE - Cadastro
Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.	SGP Responde (1º Nível), SGP Responde (2º Nível)
Responde demanda do SGP Responde em 1ª Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes.	SGP Responde (1º Nível)

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Portal de Serviços da ANAC	Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI.	https://servicosti.anac.gov.br/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

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 Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde

Deve-se atualizar a planilha de colaboradores conforme a designação feita pelo chefe de cada Unidade da SGP. O intuito desta indicação é agilizar e facilitar o processo de atendimento ao público externo feito via SGP Responde. As dúvidas que não competem ao 1º nível são de responsabilidade dos servidores e colaboradores designados conforme a lista de assuntos no 2º nível.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Designação de Colaboradores pelo Gerente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

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

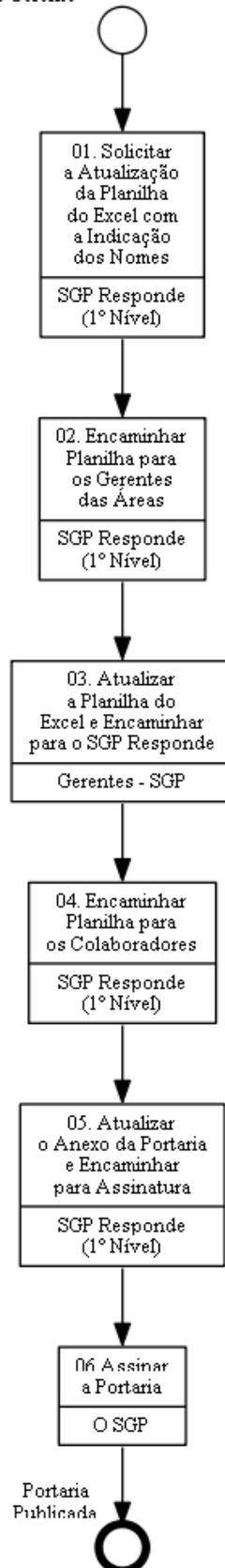
A área envolvida na execução deste processo é a GTAS(SGP). Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes - SGP, O SGP, SGP Responde (1º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Atualiza corretamente a lista de colaboradores do SGP Responde.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Grupos Executores Segundo Nível", "Manual do SEI".

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

Designação
de Colaboradores
pelo Gerente



01. Solicitar a Atualização da Planilha do Excel com a Indicação dos Nomes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: A planilha com a indicação dos servidores e colaboradores encontra-se disponível no SharePoint com as devidas alterações e atualizada na seguinte pasta: www.sgp.gov.br/assessoria

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza corretamente a lista de colaboradores do SGP Responde.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar Planilha para os Gerentes das Áreas".

02. Encaminhar Planilha para os Gerentes das Áreas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Após a atualização da planilha, esta será encaminhada para a chefia de cada Unidade da SGP, para verificação.

Para caráter de verificação, conferir Grupos Executores Segundo Nível.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Grupos Executores Segundo Nível.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Atualizar a Planilha do Excel e Encaminhar para o SGP Responde".

03. Atualizar a Planilha do Excel e Encaminhar para o SGP Responde

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da SGP.

DETALHAMENTO: A planilha é atualizada pelos chefes de cada Unidade da SGP, que designará os colaboradores que integrarão os Grupos Executores Segundo Nível. Os colaboradores integrantes desses grupos serão responsáveis por:

- Gerenciar as demandas encaminhadas pelo Portal de Serviços, respondendo os pedidos de informação para o Núcleo de Atendimento, dentro do prazo especificado;
- Compartilhar informações com as demais Unidades quando se tratar de demandas transversais na SGP, a fim de que seja elaborada uma resposta completa e satisfatória ao usuário;
- Utilizar ferramentas de tecnologia da informação disponíveis pela Agência no intuito de conferir disponibilidade, celeridade, integridade e confiabilidade às informações relacionadas à gestão de pessoas;
- Propor e implementar melhorias nos procedimentos relativos ao serviço de atendimento em sua Unidade;
- Acompanhar os temas de competência da sua Unidade de atuação na página "Perguntas Frequentes da SGP - FAQ/SGP Responde" da intranet, promovendo a atualização periódica deste instrumento.

As responsabilidades e atribuições encontram-se disponíveis no Capítulo II, Art 9º.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Grupos Executores Segundo Nível.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar Planilha para os Colaboradores".

04. Encaminhar Planilha para os Colaboradores
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).
DETALHAMENTO: Após a atualização feita pelos Gerentes de cada Unidade da SGP, a planilha é encaminhada para os colaboradores por intermédio do SGP Responde 1º nível. A publicação da portaria ocorre via SEI.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do SEI, Grupos Executores Segundo Nível.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Atualizar o Anexo da Portaria e Encaminhar para Assinatura".

05. Atualizar o Anexo da Portaria e Encaminhar para Assinatura
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).
DETALHAMENTO: A portaria é atualizada pelo SGP Responde 1º Nível, que encaminhará para recolhimento de assinatura do SGP via SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06.Assinar a Portaria".

06.Assinar a Portaria
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SGP.
DETALHAMENTO: A portaria é recebida pelo O SGP, via SEI, para recolhimento de assinatura e publicação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde

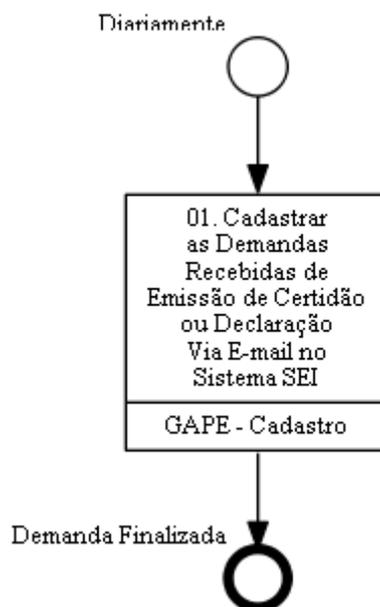
Este processo visa realizar o cadastro de demandas oriundas do público externo, por meio do sistema CITSMART via SGP Responde.

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: "Demanda Finalizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GAPE - Cadastro.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Cadastra no SEI, de forma atenta e criteriosa, demandas recebidas via ferramenta de atendimento eletrônico de solicitação de emissão de certidões ou declarações.

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



01. Cadastrar as Demandas Recebidas de Emissão de Certidão ou Declaração Via E-mail no Sistema SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAPE - Cadastro.

DETALHAMENTO: Demandas oriundas de ex-servidores ou servidores cedidos de outros órgãos que não possuem acesso ao sistema, cadastram suas demandas via e-mail: <gestaodepessoas@anac.gov.br>.

O Sgp Responde 1º nível, responsável por cadastrar as demandas no SGP responde, registra o e-mail na ferramenta de atendimento para controle e abre um processo via SEI com a solicitação recebida, encaminhando-o para a GAPE - Cadastro. Após o recebimento desta demanda, a gerência gera a certidão e envia para o próprio usuário via SEI finalizando o atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Cadastra no SEI, de forma atenta e criteriosa, demandas recebidas via ferramenta de atendimento eletrônico de solicitação de emissão de certidões ou declarações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Responder Demanda do SGP Responde

Este Processo de Trabalho detalha os procedimentos para a elaboração e envio de respostas de demandas oriundas do SGP Responde.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda do SGP Responde Recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse evento deve ser editado para representar a situação que inicia o processo Cada processo possui somente um evento de inícioColoque 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:

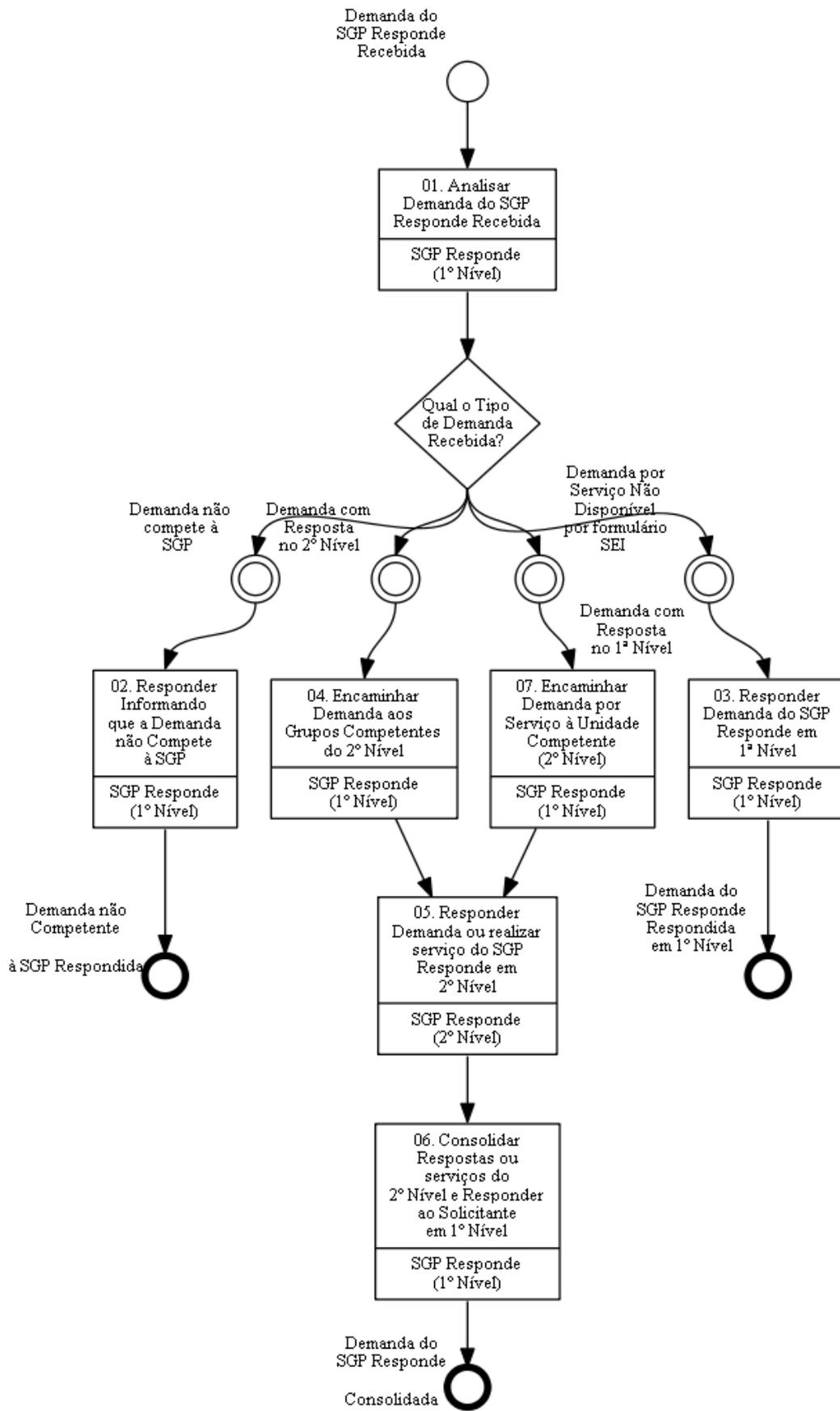
- a) Demanda do SGP Responde ^[1]_[SEP] Consolidada ^[1]_[SEP] e Respondida.
- b) Demanda não Competente ^[1]_[SEP] à SGP Respondeida.
- c) Demanda do SGP Responde ^[1]_[SEP] Respondida em 1º Nível.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SGP Responde (1º Nível), SGP Responde (2º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Responde demanda do SGP Responde em 1ª Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes; (2) Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Grupos Executores Segundo Nível".

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



01. Analisar Demanda do SGP Responde Recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Deve-se verificar qual o tipo de dúvida gerada pelo usuário e, em seguida, se a dúvida retratada não está respondida na base de conhecimentos, presente nas Perguntas Frequentes-FAQ e nas Páginas Temáticas da SGP na intranet da ANAC, disponível no endereço eletrônico <http://intranet.anac.gov.br/index.html> com o título "Gestão de Pessoas".

O 1º Nível pode responder a demanda, se souber a resposta. Não necessariamente será uma resposta padrão, pois pode exigir uma pesquisa na base de conhecimentos.

Se a resposta à dúvida não estiver presente na base de conhecimentos e o 1º Nível desconhecer a resposta da dúvida, esta deve ser encaminhada ao 2º Nível;

Se o usuário solicitar um serviço, o 1º nível deverá identificar se esta solicitação não deverá ser feita via SEI, caso não, deve encaminhá-la ao grupo executor específico do segundo nível, utilizando o sistema SGP RESPONDE.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o Tipo de Demanda Recebida?" seja "demanda por Serviço Não Disponível por formulário SEI", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar Demanda por Serviço à Unidade Competente (2º Nível)". Caso a resposta seja "demanda não compete à SGP", deve-se seguir para a etapa "02. Responder Informando que a Demanda não Compete à SGP". Caso a resposta seja "demanda com Resposta no 1º Nível", deve-se seguir para a etapa "03. Responder Demanda do SGP Responde em 1º Nível". Caso a resposta seja "demanda com Resposta no 2º Nível", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar Demanda aos Grupos Competentes do 2º Nível".

02. Responder Informando que a Demanda não Compete à SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O colaborador responsável pelo 1º nível deve acessar a plataforma no CitSMART do SGP RESPONDE, e na área resposta deve responder que aquela demanda não compete à SGP, encaminhando o contato da outra Superintendência para que o usuário esclareça suas dúvidas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Responder Demanda do SGP Responde em 1º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Deve-se redigir a resposta no sistema SGP RESPONDE. Em seguida, é preciso encaminhá-la ao usuário interessado na plataforma.

COMPETÊNCIAS:

- Responde demanda do SGP Responde em 1ª Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Encaminhar Demanda aos Grupos Competentes do 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: No sistema SGP RESPONDE deve-se selecionar segundo nível e identificar no artefato "Grupos Executores Segundo Nível" o grupo em que os colaboradores técnicos responsáveis pelo esclarecimento daquela dúvida estão inseridos. Depois, deve-se selecionar o grupo e finalizar o encaminhamento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Grupos Executores Segundo Nível.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Responder Demanda ou realizar serviço do SGP Responde em 2º Nível".

05. Responder Demanda ou realizar serviço do SGP Responde em 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (2º Nível).

DETALHAMENTO: Verificar o e-mail que será enviado automaticamente aos colaboradores, do 2º Nível pelo Citsmart, assim que o 1º Nível acionar algum grupo executor. Depois, identificar se a demanda se trata de prestação de serviços pela área ou de resposta a alguma dúvida do usuário;

Em casos de Demandas de Serviço:

Realizar o Serviço e encaminhar ao 1º nível por meio da plataforma Citsmart SGP Responde, informando que realizou o serviço solicitado.

Em casos de Demandas de Resposta:

Responder a dúvida e encaminhar a resposta para o 1º Nível, por intermédio da plataforma Citsmart SGP Responde.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Consolidar Respostas ou serviços do 2º Nível e Responder ao Solicitante em 1º Nível".

06. Consolidar Respostas ou serviços do 2º Nível e Responder ao Solicitante em 1º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).
DETALHAMENTO: Em caso de Demandas de Resposta: O colaborador do 1ª Nível, deverá receber as respostas dos grupos do 2ª nível, que serão enviadas pelo sistema Citsmart. Se a resposta obtida for extensa, deve-se resumir-la, desde que não prejudique o esclarecimento do usuário acerca da dúvida. Por outro lado, caso a dúvida recebida englobe mais de um grupo executor contido no 2ª nível, caberá ao colaborador de 1ª nível realizar a consolidação das duas respostas e enviá-las aos usuários interessados. Em caso de Demandas de Serviço: Deve-se verificar na plataforma Citsmart SGP Responde se a demanda foi atendida. Depois, deve-se encaminhar a resposta ao usuário solicitante utilizando o sistema SGP Responde.
COMPETÊNCIAS: - Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Encaminhar Demanda por Serviço à Unidade Competente (2º Nível)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).
DETALHAMENTO: Utilizando a plataforma do SGP RESPONDE, o 1ª Nível deve encaminhar o pedido ao grupo do 2ª Nível que possa realizar o serviço. Deve-se localizar no artefato "Grupos Executores Segundo Nível " grupo em que o serviço se enquadra dentro das gerências da SGP. Utilizando a plataforma SGP Responde, o 1ª Nível deverá selecionar o grupo executor do segundo nível para o qual deseja encaminhar a demanda. Finalizar o encaminhamento ao grupo executor.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Grupos Executores Segundo Nível.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Responder Demanda ou realizar serviço do SGP Responde em 2º Nível".

5.4 Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde

Este Processo de Trabalho visa a estabelecer as etapas que compõem o processo de análise das estatísticas do SGP Responde. A Análise das Estatísticas serve para monitorar os indicadores de desempenho e qualidade, em especial o prazo de resposta e a satisfação do servidor.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "1ª Dia Útil do Mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Todo primeiro dia útil do mês, deve-se realizar a análise das estatísticas do sistema, usando como base os dados do mês anterior'.

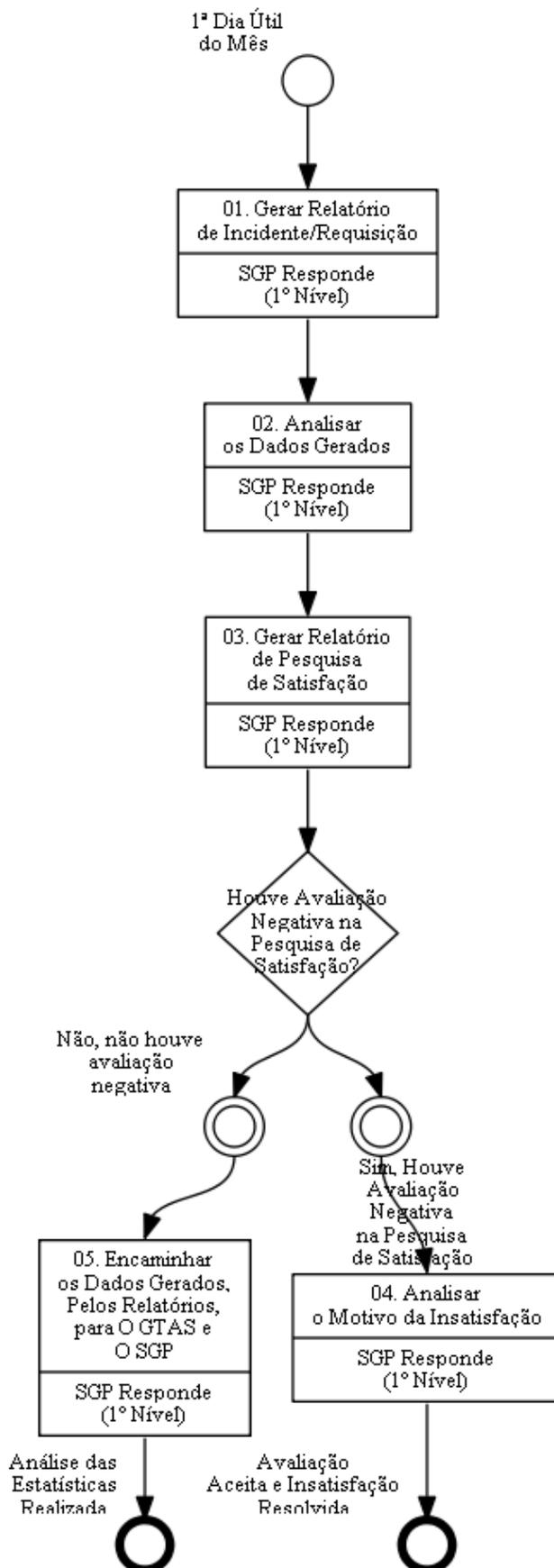
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Avaliação Aceita e Insatisfação Resolvida.
- b) Análise das Estatísticas Realizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP Responde (1º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa o relatório de incidentes/requisição, relacionados ao SGP Responde, de maneira objetiva e atenta, dando atenção a todos dados que colaboram para a satisfação do usuário e a qualidade do serviço.

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



01. Gerar Relatório de Incidente/Requisição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O SGP Responde (1º Nível) deve acessar o sistema Citsmart, selecionar a aba "relatório" e, logo após, selecionar "Incidentes/Requisição". Por fim, deve-se escolher "quantitativo".

Preencher os parâmetros:

Em contrato, selecionar "SGP";

Em tipo, selecionar "período de abertura";

Deve-se adicionar a data de início e a data de fim de abrangência do relatório desejado (o primeiro dia útil do mês anterior será a data de início e o último dia útil do mês anterior será a data de fim).

Em "situação", deve-se escolher "todas".

Em seguida, será gerado o relatório em PDF.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar os Dados Gerados".

02. Analisar os Dados Gerados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O SGP Responde (1º Nível), deve verificar as informações contidas no relatório, observando detalhes como atrasos, se houver, e o quantitativo de demandas. Além disso, é preciso verificar se os grupos do SGP Responde (2º Nível) estão respondendo as demandas dentro do prazo; se não, verificar se essa ação é recorrente. Deve-se analisar também todos os parâmetros presentes no relatório que contribuam para a satisfação do servidor.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa o relatório de incidentes/requisição, relacionados ao SGP Responde, de maneira objetiva e atenta, dando atenção a todos dados que colaboram para a satisfação do usuário e a qualidade do serviço.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Gerar Relatório de Pesquisa de Satisfação".

03. Gerar Relatório de Pesquisa de Satisfação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O SGP Responde (1º Nível) deve acessar o sistema Citsmart, selecionar a aba "relatório" e, logo após, selecionar "Pesquisa de Satisfação". Por e por fim, escolher "quantitativo".

Preencher os parâmetros:

Em "contrato", selecionar "SGP";

Em “tipo”, selecionar “período de abertura”;
Deve-se adicionar a data de início e a data de fim de abrangência do relatório desejado (o primeiro dia útil do mês anterior será a data de início e o último dia útil do mês anterior será a data de fim).
Em “situação”, deve-se escolher “todas”.

Logo após o PDF, do relatório, deve ser gerado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve Avaliação Negativa na Pesquisa de Satisfação?" seja "sim, Houve Avaliação Negativa na Pesquisa de Satisfação", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar o Motivo da Insatisfação". Caso a resposta seja "não, não houve avaliação negativa", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar os Dados Gerados, Pelos Relatórios, para O GTAS e O SGP".

04. Analisar o Motivo da Insatisfação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O SGP Responde (1º Nível) deve analisar se o motivo da insatisfação é com o serviço ou se é com a resposta encaminhada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Encaminhar os Dados Gerados, Pelos Relatórios, para O GTAS e O SGP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O encaminhamento dos relatórios e da análise do motivo das insatisfações devem ser realizados via e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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