



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAR-502-R02

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS NA SAR

10/2019

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	23/05/2017	SAR	Versão Original
R01	13/04/2018	SAR	1) Processo 'Controlar Respostas a Manifestações da GTGI no STELLA para a SAR' removido. 2) Processo 'Controlar Respostas a Demandas da Ouvidoria no STELLA para a SAR' removido. 3) Processo 'Responder Manifestações Externas na SAR' inserido. 4) Processo 'Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR' inserido.
R02	30/10/2019	SAR	1) Processo 'Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR' inserido. 2) Processo 'Responder Manifestações Externas na SAR' modificado. 3) Processo 'Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 7.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
 - 2.1) Sigla, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 12.
 - 3.1) Artefatos, pág. 12.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 14.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 15.
- 5) Procedimentos, pág. 16.
 - 5.1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR, pág. 16.
 - 5.2) Responder Manifestações Externas na SAR, pág. 18.
 - 5.3) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR, pág. 38.
- 6) Disposições Finais, pág. 44.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) ALGP/SAR - Atualização BC-SAR

- 1) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

b) GAEM - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

c) GCEN - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

d) GCPR - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

e) GCVC - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

f) GCVC/121 - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

g) GCVC/135 - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

h) GCVC/145 - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

i) GCVC/91 - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

j) GGAC - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

k) GGCP - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

l) GTAI - Manifestações Ext

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

m) GTAR/DF - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

n) GTAR/RJ - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

o) GTAR/SP - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

p) GTGC - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

q) GTPA - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

r) GTPN - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

s) GTRAB - Manifestações Ext

1) Responder Manifestações Externas na SAR

t) NEA-SAR

1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR

2) Responder Manifestações Externas na SAR

u) NEA-SAR - Coordenadores

1) Responder Manifestações Externas na SAR

v) SAR - Gestores - Relacional

1) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

w) SAR - Servidores

1) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

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

1.1.1 Papéis e Responsabilidades

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

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

1.1.2 Política e Diretrizes

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

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

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

1.1.3 Processo

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

- a) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR.
- b) Responder Manifestações Externas na SAR.
- c) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAR-502-R01, aprovado na data de 13 de abril de 2018.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
ALGP/SAR - BC-SAR	Servidores autorizados a realizar atualizações ou inclusões no Banco de Conhecimento da SAR.
GAEM - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GAEM respeitando o prazo estabelecido.
GCEN - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCEN respeitando o prazo estabelecido.
GCPR - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCPR respeitando o prazo estabelecido.
GCVC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/121 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/121 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/135 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/135 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/145 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações

	enviadas à GCVC/145 respeitando o prazo estabelecido.
GCVC/91 - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GCVC/91 respeitando o prazo estabelecido.
GGAC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GGAC respeitando o prazo estabelecido.
GGCP - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GGCP respeitando o prazo estabelecido.
GTAI - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAI respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/DF - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/DF respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/RJ - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/RJ respeitando o prazo estabelecido.
GTAR/SP - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTAR/SP respeitando o prazo estabelecido.
GTGC - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTGC respeitando o prazo estabelecido.
GTPA - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTPA respeitando o prazo estabelecido.
GTPN - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTPN respeitando o prazo estabelecido.
GTRAB - Manifestações Ext	Grupo de pessoas responsáveis por providenciar respostas às manifestações enviadas à GTRAB respeitando o prazo estabelecido.
NEA-SAR	Núcleo Especializado de Atendimento da SAR. Este grupo tem a responsabilidade de:

	Acessar diariamente o sistema de gestão de atendimento. Rejeitar as manifestações cujas respostas não forem de competência da SAR. Responder as manifestações conforme a Base de Conhecimentos da SAR. Encaminhar às gerências da SAR as manifestações não cobertas pelo roteiro de atendimento. Inserir no sistema de gestão de atendimento as respostas devidas aos usuários. Supervisionar o processo de atendimento no âmbito da SAR, promovendo adequações quando necessário.
NEA-SAR - Coordenadores	Grupo formado pelos coordenadores do Núcleo Especializado de Atendimento (NEA-SAR).
SAR - Gestores - Relacional	Gestores nomeados da SAR.
SAR - Servidores	Servidores da SAR

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;

- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

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

2.1 Sigla

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

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
Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC	Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC
ITD-502-01	Instrução de Trabalho Detalhada - ITD, sobre o Tratamento de Manifestações Externas no âmbito do NEA-SAR
ITD-502-02	Instrução de Trabalho Detalhada - ITD, sobre Responder Manifestações Externas na SAR.
Modelo - Carta de Serviços	Modelo de Carta de Serviços.
Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR	Modelo de comunicação sobre conteúdo de manifestação incluído no Banco de Conhecimentos da SAR.
Tutorial - Atualização BC-SAR	<p>Este tutorial foi desenvolvido com intuito de orientar o analista no processo de atualização do Banco de conhecimento da SAR.</p> <p>Orientações para:</p> <ul style="list-style-type: none">> Nova página no site ANAC;> Atualização de informações no site ANAC;> Atualização de "perguntas frequentes" no site ANAC; e> Atualização de "roteiro de atendimento" <p>O Banco de conhecimento é formado pelas informações constantes no site da ANAC, FAQ, roteiro de atendimento e respostas padronizadas.</p>

3.2 COMPETÊNCIAS

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

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

	Manifestações Ext, GTAR/SP - Manifestações Ext, GTGC - Manifestações Ext, GTPA - Manifestações Ext, GTPN - Manifestações Ext, GTRAB - Manifestações Ext, NEA-SAR
--	--

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Portal de Serviços da ANAC	Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI.	https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

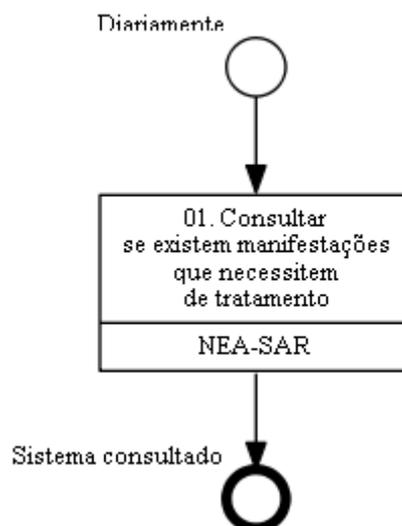
5.1 Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR

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

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Sistema consultado".

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

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



01. Consultar se existem manifestações que necessitem de tratamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.
DETALHAMENTO: Consultar se existem manifestações que necessitem de tratamento no Portal de Serviços da ANAC e cadastrar uma demanda do processo “Responder Manifestações Externas na SAR” para cada manifestação recebida pela SAR no sistema de gerenciamento de manifestações.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Manifestações Externas na SAR

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

O processo contém, ao todo, 21 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Manifestação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Para abrir uma nova demanda deste processo siga as instruções constantes da aba "Descrição da Demanda"'.

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

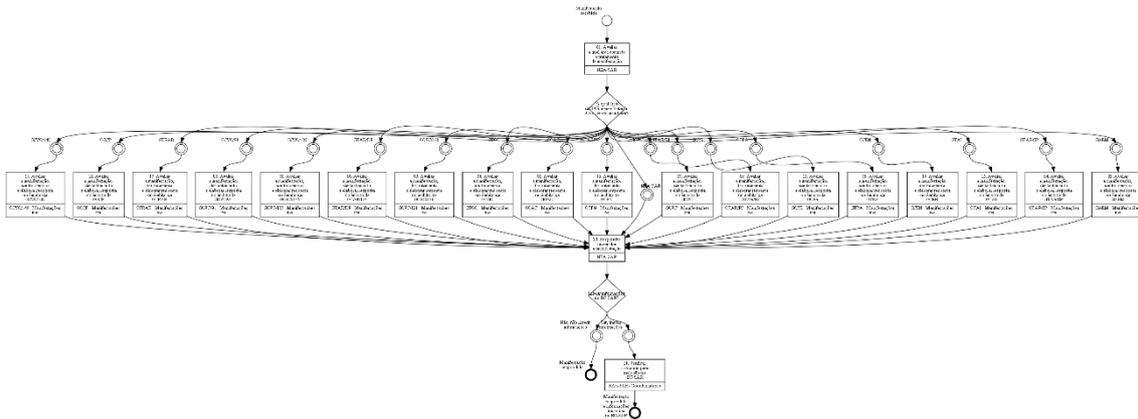
- a) Manifestação respondida.
- b) Manifestação respondida e informações inseridas no BC-SAR.

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

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

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC", "ITD-502-01", "ITD-502-02", "Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR", "Tutorial - Atualização BC-SAR".

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



<p>01. Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.</p>
<p>DETALHAMENTO: O membro do NEA-SAR que receber a demanda deve realizar a triagem da manifestação com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-01.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização. - Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC, ITD-502-01.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A qual área da SAR a manifestação deve ser encaminhada?" seja "GTRAB", deve-se seguir para a etapa "17. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTRAB". Caso a resposta seja "GTPN", deve-se seguir para a etapa "16. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPN". Caso a resposta seja "GTPA", deve-se seguir para a etapa "19. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTPA". Caso a resposta seja "GTGC", deve-se seguir para a etapa "18. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTGC". Caso a resposta seja "GTAR/SP", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/SP". Caso a resposta seja "NEA-SAR", deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação". Caso a resposta seja "GAEM", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GAEM". Caso a resposta seja "GCVC/121", deve-se seguir para a etapa "09. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/121". Caso a resposta seja "GCEN", deve-se seguir para a etapa "14. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCEN". Caso a resposta seja "GCPR", deve-se seguir para a etapa "13. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCPR". Caso a resposta seja "GCVC", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC". Caso a resposta seja "GCVC/135", deve-se seguir para a etapa "10. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/135".</p>

Caso a resposta seja "GVCV/145", deve-se seguir para a etapa "11. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GVCV/145". Caso a resposta seja "GVCV/91", deve-se seguir para a etapa "08. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GVCV/91". Caso a resposta seja "GGAC", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGAC". Caso a resposta seja "GGCP", deve-se seguir para a etapa "12. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GGCP". Caso a resposta seja "GTAI", deve-se seguir para a etapa "15. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAI". Caso a resposta seja "GTAR/DF", deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/DF". Caso a resposta seja "GTAR/RJ", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GTAR/RJ".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GGAC - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAEM - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/SP - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/RJ - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR/DF - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

07. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

08. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCVC/91

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/91 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/121 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/135 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC/145 - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam

informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.- Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GGCP - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCPR - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

14. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta no âmbito da GCEN
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCEN - Manifestações Ext.
DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo: 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas; 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda"; 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02. 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível. 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso. Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR. OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização. - Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área. - Elabora resposta a manifestação de usuário externo, atendendo suas solicitações sempre que possível, de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações do MPR específico.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Responder ou rejeitar a manifestação".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAI - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPN - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;
- 2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";
- 3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.
 - 3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.
- 4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTRAB - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGC - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Manifestações Ext.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o servidor deverá seguir os passos listados abaixo:

1) Verifique se na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo de tela) existem anotações do NEA-SAR ou de outras áreas;

2) Clique na aba "dados" (lado esquerdo da tela) e verifique o conteúdo da demanda no campo "descrição da demanda";

3) Para inserir a resposta, clique na aba "dados" (no quadro abaixo) e selecione o botão editar. Redija o texto da resposta seguindo as instruções do artefato ITD-502-02.

3.1) Caso o assunto da demanda não seja de competência da sua gerência, clique no botão "Devolver" e selecione a opção "Atividade 1: Avaliar a qual área compete o tratamento da manifestação". Preencha a caixa de texto indicando o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e o setor responsável pela demanda, sempre que possível.

4) Em seguida responda a pergunta "Deseja acrescentar o conteúdo dessa manifestação no Banco de conhecimentos da SAR? ", selecione o botão editar e responda "sim" ou "não", conforme o caso.

Caso a resposta seja "sim" a GTPA irá disparar o processo "Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR" para incluir o novo conteúdo no BC-SAR.

OBS: O Banco de Conhecimentos da SAR nada mais é do que o conjunto de páginas contidas no site da ANAC (Cartas de Serviços, perguntas frequentes, etc.) que apresentam informações desta superintendência de interesse do regulado. É com base neste banco de conhecimentos que o NEA-SAR responde as dúvidas dos regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

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

20. Responder ou rejeitar a manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.

DETALHAMENTO: O membro do NEA-SAR que receber a demanda deve realizar o tratamento da manifestação com base nas orientações contidas no artefato ITD-502-01. Ressalta-se que além dos dados cujo preenchimento é requerido nesta etapa, deve ser atualizado o sistema de gerenciamento de manifestações com a devida resposta ao usuário ou rejeição.

Observação: Caso a manifestação seja afeta a mais de uma área da SAR, o membro do NEA-SAR deve aguardar o posicionamento de todas elas para preencher os dados da demanda e o sistema de gestão de atendimentos com uma única resposta em nome da SAR, composta pelas respostas das áreas consultadas.

Por último, verificar na aba "dados" a resposta dada para a pergunta "Deseja incluir o conteúdo desta manifestação no Banco de Conhecimentos da SAR".

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC, ITD-502-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inserir informações no BC-SAR?" seja "sim, inserir informações", deve-se seguir para a etapa "21. Verificar conteúdo para inclusão no BC-SAR". Caso a resposta seja "não, não inserir informações", esta etapa finaliza o procedimento.

21. Verificar conteúdo para inclusão no BC-SAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR - Coordenadores.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda o membro da ALGP - SAR deverá seguir os passos listados abaixo:

- 1) Verificar na aba "dados" o conteúdo da manifestação e a resposta emitida pela área técnica;
- 2) Acessar o site ANAC no link "Aeronaves" e verificar como estão as informações relativas ao assunto da manifestação, concluindo se é necessária uma atualização, ou a criação de uma nova página no site.
- 3) Se as informações já estiverem disponíveis no site (atualização):
 - i. Proceder com a atualização de acordo com o Tutorial - Atualização BC-SAR.
 - ii. Verificar se a atualização também será feita nas perguntas frequentes e no roteiro de atendimento. Utilizar o artefato Tutorial - Atualização BC-SAR.
 - ii. Após atualização, acessar a aba "dados" e preencher os dados solicitados.
 - iii. Por fim, encaminhar e-mail de comunicação de atualização da BC-SAR (ao servidor responsável pela resposta), utilizando o artefato "Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR".
- 4) Se as informações forem novas no site (nova página):
 - i. Clicar no botão "concluir demanda" o GFT irá perguntar se deseja disparar uma nova demanda chamada "Atualizar Banco de Conhecimento da SAR", selecione a opção "sim".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR, Tutorial - Atualização BC-SAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

Banco de Conhecimentos da SAR é o conjunto de páginas do site da ANAC nas quais é disponibilizado o conteúdo da SAR de caráter informativo sobre a atuação da Agência (incluindo perguntas frequentes, Carta de Serviços, etc.), voltado para o público externo. Seu desenvolvimento tem como objetivos complementar informações de documentos normativos e orientar o regulado naquilo que for necessário e possível para promover o cumprimento às regras que garantem a segurança de voo e para que a prestação de serviços pela ANAC ocorra de maneira célere. Além disso, o banco de

conhecimentos da SAR auxilia no processo de tratamento a manifestações feitas por usuários externos, agilizando e padronizando respostas emitidas pela SAR, e serve de base para a elaboração do roteiro de atendimento utilizado pelo call center da ANAC.

Considera-se que quanto mais claras forem as instruções contidas no banco de conhecimentos da SAR e, por conseguinte, da ANAC, maior é a possibilidade de o usuário externo esclarecer suas dúvidas sem que seja necessário contatar a Agência pelos canais de atendimento, e menor será o número de iterações em eventual prestação de serviço.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "00. Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Para abrir uma nova demanda deste processo, siga as instruções constantes na aba "Descrição da Demanda"'.

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

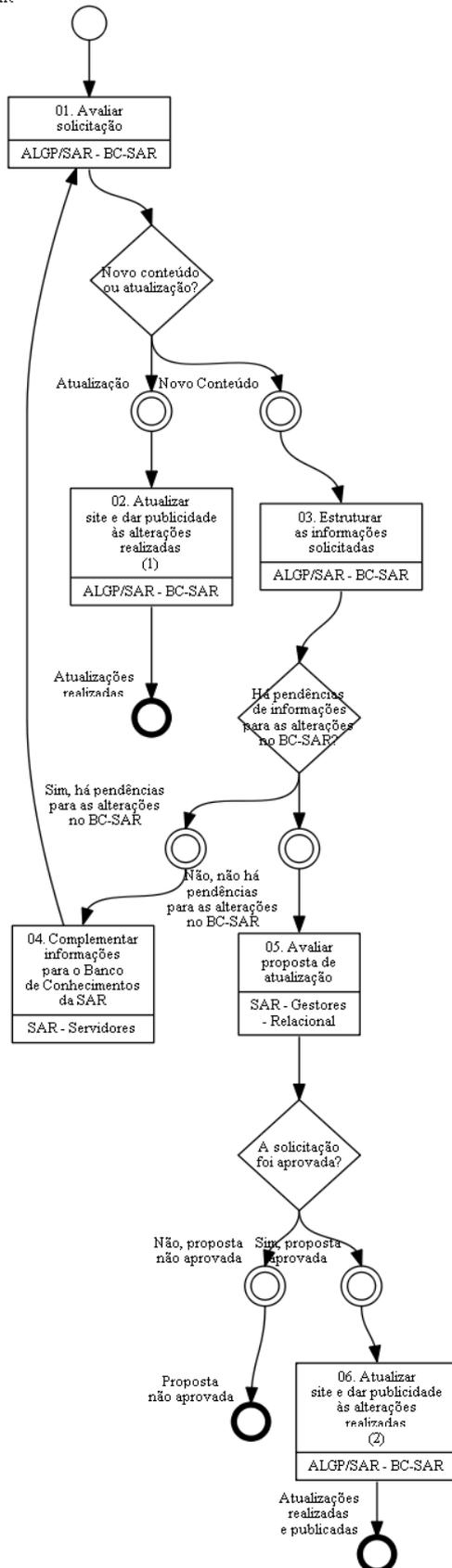
- a) Atualizações realizadas e publicadas.
- b) Proposta não aprovada.
- c) Atualizações realizadas.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SAR, ALGP/SAR - BC-SAR, SAR - Gestores - Relacional, SAR - Servidores.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Modelo - Carta de Serviços", "Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR", "Tutorial - Atualização BC-SAR".

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

00. Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR



01. Avaliar solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Atualização BC-SAR.

DETALHAMENTO: O analista da ALGP que receber uma demanda nesta etapa deverá estudar as alterações solicitadas e identificar se a demanda requer uma revisão de uma página já publicada no Portal da ANAC, ou se esta requer a publicação de uma nova página.

Siga as instruções abaixo para verificar o conteúdo:

- 1) Verificar na aba "dados" (lado esquerdo da tela) qual é a proposta de alteração/inclusão do solicitante.
- 2) Verificar na aba "anexo" se existe algum arquivo anexado pelo solicitante.

Após a verificação, pressione o botão "concluir etapa".

O GFT perguntará se a demanda é uma atualização ou um novo conteúdo. Responda conforme o caso.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Novo conteúdo ou atualização?" seja "atualização", deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar site e dar publicidade às alterações realizadas (1)". Caso a resposta seja "novo Conteúdo", deve-se seguir para a etapa "03. Estruturar as informações solicitadas".

02. Atualizar site e dar publicidade às alterações realizadas (1)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Atualização BC-SAR.

DETALHAMENTO: Siga as instruções do artefato Tutorial - Atualização BC-SAR para atualizar as informações no Portal da ANAC.

- 1) Após a atualização, verificar se o conteúdo está disponível nas "Perguntas Frequentes" no portal da ANAC. Se for necessário acrescentar novas informações, siga as instruções do "Tutorial - Atualização BC-SAR".
- 2) Verificar se o conteúdo está disponível no "Roteiro de Atendimento" utilizado pela Sistema de Gerenciamento de Manifestações. Se for necessário acrescentar novo roteiro ou atualizar roteiro existente, siga as orientações presentes no "Tutorial - Atualização BC-SAR".
- 3) Selecionar a aba "dados" e preencher os dados solicitados.
- 4) Após atualizar todas as bases, encaminhar ao solicitante da demanda e ao gestor do processo um e-mail informativo, comunicando que o Banco de Conhecimentos da SAR foi atualizado. Utilizar o artefato "Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR, Tutorial - Atualização BC-SAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Estruturar as informações solicitadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Atualização BC-SAR.

DETALHAMENTO: O analista da ALGP que receber uma demanda nesta etapa deverá estruturar as informações disponibilizadas pelo solicitante em uma nova Carta de Serviços.

Siga as instruções abaixo:

- 1) Caso o solicitante não tenha anexado um modelo de carta de serviços, verificar na aba "dados" (lado esquerdo da tela) a proposta de alteração/inclusão e estruturar as informações de acordo com o artefato Modelo - Carta de Serviços, disponível na aba "artefatos" (no quadro abaixo).
- 2) Caso o solicitante tenha anexado o modelo de carta, verificar se a proposta necessita de mais informações.
- 3) Após estruturar as informações, anexar o arquivo pronto na aba "anexos" botão "adicionar anexo".
 - i. Nomear o arquivo com o título " Proposta NEA-SAR". Essa ação é recomendada para facilitar a identificação.

Se ainda existirem pendências nas informações disponibilizadas pelo solicitante, encaminhar a demanda para complementação, selecionando o botão "concluir etapa". O GFT irá perguntar se existem pendências, responda " Sim, há pendências para as alterações no BC-SAR".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Carta de Serviços.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há pendências de informações para as alterações no BC-SAR?" seja "não, não há pendências para as alterações no BC-SAR", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar proposta de atualização". Caso a resposta seja "sim, há pendências para as alterações no BC-SAR", deve-se seguir para a etapa "04. Complementar informações para o Banco de Conhecimentos da SAR".

04. Complementar informações para o Banco de Conhecimentos da SAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber a demanda, o analista deverá verificar a aba "Descrição da Demanda" (no lado esquerdo da tela) se existem anotações da ALGP sobre quais informações ainda estão pendentes para que o processo possa avançar.

Em seguida, verificar aba "Anexos" (lado esquerdo da tela), se existe algum arquivo (Proposta NEA-SAR). Em caso afirmativo, o analista deverá complementar as informações faltantes e anexar o arquivo novamente.

Sempre que possível deixar realçado os textos alterados no documento.

Por fim, clique em "concluir etapa".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Avaliar solicitação".

05. Avaliar proposta de atualização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Gestores - Relacional.

DETALHAMENTO: O gestor que receber a demanda deverá seguir as instruções abaixo:

1. Verificar a aba "dados" (lado esquerdo da tela) em "proposta de alteração/inclusão", qual é a proposta de inclusão ou alteração do solicitante.
2. Verificar se existe algum anexo na aba "Anexo".
3. Analisar se as alterações/atualizações estão de acordo com regulamentos e se devem ser publicadas no Portal da ANAC.

Caso a proposta seja provada:

- i. Clicar em "concluir etapa" e quando a pergunta "A proposta foi aprovada?" for apresentada, responder "Sim, proposta aprovada".
- ii. Preencher o campo apresentado apenas com uma mensagem de confirmação de aprovação da proposta e clicar em "OK".

Caso a proposta necessite de complementação:

- i. Caso o gestor queira anexar algum arquivo para complementar a proposta, clicar na aba "anexos" e selecionar o botão "adicionar anexo".
- ii. Caso o gestor queira registrar comentários sobre a proposta, clicar na aba "descrição da demanda" (lado esquerdo da tela) e selecionar "fazer anotação" (lado esquerdo da tela parte inferior).
- iii. Para finalizar, o gestor deverá clicar em "devolver etapa".
- ii. Quando aparecer o box perguntando o motivo da devolução, acrescentar texto com a motivação.

Caso a proposta não seja aprovada:

- i. Clicar em "Concluir Etapa" e quando a pergunta "A proposta foi aprovada?" for apresentada, responder "Não, proposta não aprovada" e no campo de texto apresentado informar a justificativa do indeferimento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solicitação foi aprovada?" seja "não, proposta não aprovada", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, proposta aprovada", deve-se seguir para a etapa "06. Atualizar site e dar publicidade às alterações realizadas (2)".

06. Atualizar site e dar publicidade às alterações realizadas (2)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: ALGP/SAR - Atualização BC-SAR.

DETALHAMENTO: Siga as instruções do artefato Tutorial - Atualização BC-SAR para incluir novo conteúdo no Portal da ANAC.

- 1) Após a inclusão, verificar se o conteúdo está disponível nas "Perguntas Frequentes" no portal da ANAC. Se for necessário acrescentar novas informações, siga as instruções do "Tutorial - Atualização BC-SAR".

2) Verificar se o conteúdo está disponível no "Roteiro de Atendimento" utilizado pela Sistema de Gerenciamento de Manifestações. Se for necessário acrescentar novo roteiro ou atualizar roteiro existente, siga as orientações presentes no "Tutorial - Atualização BC-SAR".

3) Selecionar a aba "dados" e preencher os dados solicitados.

4) Após atualizar todas as bases, encaminhar ao solicitante da demanda e ao gestor do processo um e-mail informativo, comunicando que o Banco de Conhecimentos da SAR foi atualizado. Utilizar o artefato "Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Comunicação sobre Conteúdo Incluído na BC-SAR, Tutorial - Atualização BC-SAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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