



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAR-502-R03**

---

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS NA SAR**

---

08/2020

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
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	29/10/2019	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.
R03	27/08/2020	SAR	1) Processo 'Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR' modificado. 2) Processo 'Responder Manifestações Externas na SAR' modificado. 3) Processo 'Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR' modificado.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 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. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR, pág. 13.
  - 5.2) Responder Manifestações Externas na SAR, pág. 15.
  - 5.3) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR, pág. 20.
- 6) Disposições Finais, pág. 25.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) ALGP/SAR - BC-SAR Coordenador**

- 1) Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

#### **b) NEA-SAR**

- 1) Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR
- 2) Responder Manifestações Externas na SAR

#### **c) NEA-SAR - Coordenadores**

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

#### **d) SAR - Área Técnica**

- 1) Responder Manifestações Externas na SAR

#### **e) SAR - Gestores - Relacional**

- 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).

Esta versão foi executada e aprovada pelo processo SEI 00058.022577/2020-69 . Consultar o processo para maior detalhamento.

#### 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 à 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-R02, aprovado na data de 29 de outubro de 2019.

## 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:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
ALGP/SAR - BC-SAR Coordenador	Servidores autorizados a realizar atualizações ou inclusões no Banco de Conhecimento da SAR.
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 - Área Técnica	Grupo formado por servidores de todas as áreas técnicas da SAR que podem participar em processos relacionados a aeronavegabilidade.
SAR - Gestores - Relacional	Gestores nomeados 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

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
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

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC	Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC
Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart)	Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart)
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"> <li>&gt; Nova página no site ANAC;</li> <li>&gt; Atualização de informações no site ANAC;</li> <li>&gt; Atualização de "perguntas frequentes" no site ANAC; e</li> <li>&gt; Atualização de "roteiro de atendimento"</li> </ul> <p>O Banco de conhecimento é formado pelas informações constantes no site da ANAC,</p>

	FAQ, roteiro de atendimento e respostas padronizadas.
--	---

### 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
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.	NEA-SAR, SAR - Área Técnica
Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.	NEA-SAR

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Portal de Serviços da ANAC	Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load">https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

### 5.1 Consultar Manifestações Externas de Competência da SAR

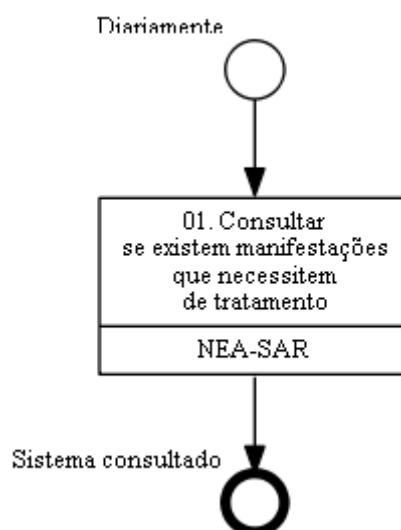
Este procedimento detalha as etapas necessárias para a coordenação das respostas às manifestações recebidas pela SAR.

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

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart)".

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: O membro do NEA-SAR deverá acessar o sistema de atendimento a manifestações e verificar se existem manifestações direcionadas à SAR. As instruções para acessar o sistema estão disponíveis no artefato Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart).

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, 4 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: 'O membro do NEA-SAR deverá acessar o sistema de atendimento a manifestações e verificar se existem manifestações direcionadas à SAR. As instruções para acessar o sistema estão disponíveis no artefato [[a1a]]'.

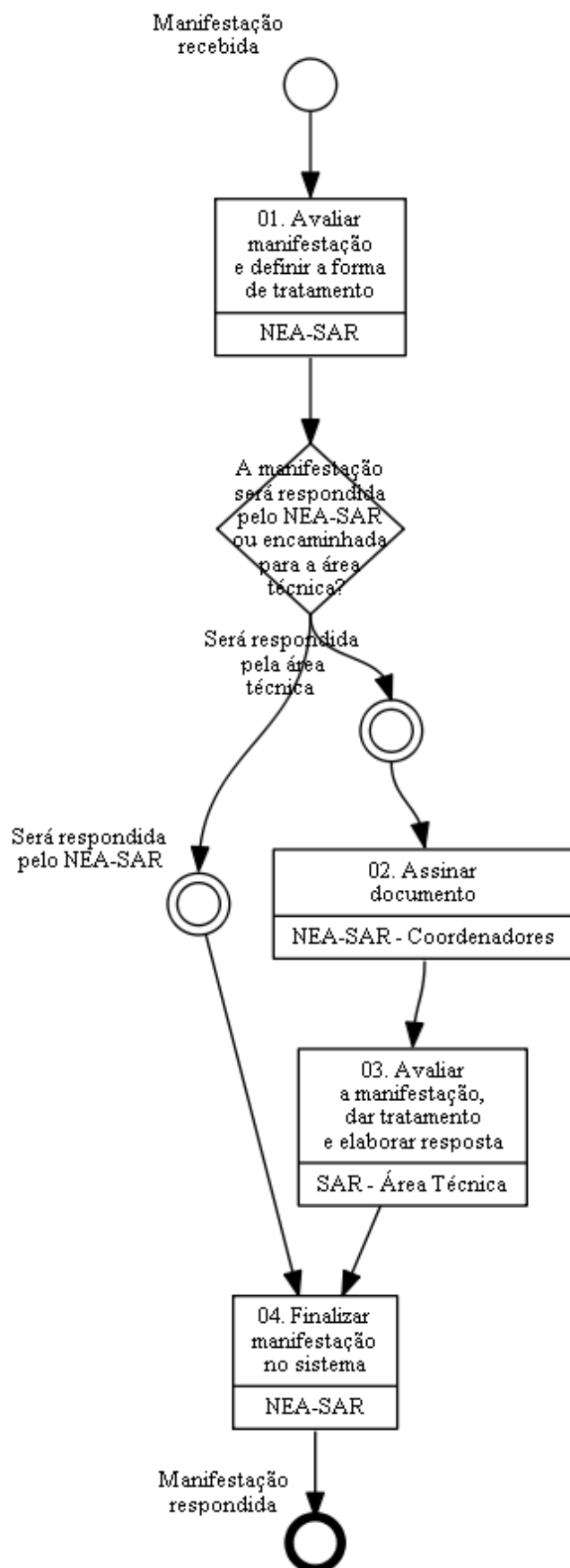
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Manifestação respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: NEA-SAR, NEA-SAR - Coordenadores, SAR - Área Técnica.

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) 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: "ITD-502-02", "Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC", "Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart)", "ITD-502-01".

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





## 01. Avaliar manifestação e definir a forma de tratamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.

DETALHAMENTO: O membro do NEA-SAR deverá acessar o sistema de atendimento a manifestações seguindo as instruções do Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart).

Após acessar o conteúdo da manifestação, verificar se no banco de conhecimento da SAR já existe uma resposta para a manifestação.

Se a manifestação for respondida pelo NEA-SAR a resposta deverá ser elaborada de acordo com as instruções da ITD-502-01 e da Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC. A manifestação não será cadastrada no SEI e seu fluxo seguirá dentro do sistema de atendimento a manifestações. Siga as instruções abaixo:

i) Acesse o sistema:

Tratamento de manifestações > manifestações em tratamento (com informação de prazo) > selecionar SEAM-SAR e gerar relatório.

ii) Abra a manifestação em questão e capture;

iii) Ao final da página, no campo ação, selecione: "Solicitar apoio técnico". Em seguida, aparecerá um quadro azul (acima) e selecione: SEAM-SAR-NEA;

iv) Para acessar a manifestação que foi para o apoio técnico, faça um novo filtro selecionando "SEAM-SAR-NEA" e clique no botão "gerar relatório";

v) Coloque a proposta de resposta no campo "ocorrência" e clique em adicionar. Em seguida, selecione a bolinha verde com três pontinhos e aperte o botão com uma seta "enviar ticket";

Se após a avaliação o NEA-SAR não encontrar resposta para a manifestação deverá encaminhá-la para a área técnica por meio de processo SEI, seguindo as instruções do item 2 da ITD-502-01.

Observações:

1) Denúncias: o registro e encaminhamento de denúncias deverá ser realizado de acordo com as instruções presentes no item 3.4 da ITD-502-01.

2) LAI: registro e encaminhamento de LAI deverá ser realizado de acordo com as instruções presentes no item 3.2 da ITD-502-01.

COMPETÊNCIAS:

- Realiza a triagem das manifestações de competência da SAR com precisão, de acordo com as atribuições de cada área.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart), Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC, ITD-502-01.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação será respondida pelo NEA-SAR ou encaminhada para a área técnica?" seja "será respondida pelo NEA-SAR", deve-se seguir para a etapa "04. Finalizar manifestação no sistema". Caso a resposta seja "será respondida pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "02. Assinar documento".

## 02. Assinar documento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR - Coordenadores.

DETALHAMENTO: Nesta etapa o coordenador deverá verificar o conteúdo da manifestação e assinar o documento "Solicitação de resposta a manifestação". Em seguida, deverá encaminhar o processo SEI para a área técnica colocando o retorno programado para 1 dia antes da data limite de resposta da manifestação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta".

## 03. Avaliar a manifestação, dar tratamento e elaborar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Área Técnica.

DETALHAMENTO: A manifestação chegará para a área técnica por meio de processo SEI denominado "Aeronavegabilidade: Tratamento de manifestações externas na SAR" no documento "Solicitação de resposta à manifestação". Nos casos de denúncia o processo será o "Apuração/Denúncia: Manifestação".

A área deverá analisar o conteúdo da manifestação e elaborar a resposta ao usuário por meio do tipo de documento "Proposta de Resposta à Manifestação - SEAM/SAR", no SEI. Deverá ainda atender as solicitações sempre que possível de forma precisa, clara, com informações atualizadas, com impessoalidade e civilidade, conforme as orientações adicionais para os tipos de manifestação apresentados na ITD 502-02, respeitando os prazos estabelecidos indicados no documento e no "retorno programado" do processo.

Caso entenda que a manifestação não é de sua competência, a área deverá devolver o processo à GTPA, preenchendo no andamento do processo o motivo pelo qual o assunto não é de competência da sua gerência e, sempre que possível, o setor responsável pelo tema da manifestação.

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.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-502-02.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Finalizar manifestação no sistema".

## 04. Finalizar manifestação no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: NEA-SAR.

DETALHAMENTO: Procedimento de finalização para as manifestações respondidas pelo NEA-SAR:

- i) Acesse o sistema de atendimento de manifestações externas. Consulte as instruções do artefato "Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart)";
- ii) Na página principal, a manifestação que foi respondida pelo SEAM-NEA-SAR aparecerá marcada na coluna "situação da tarefa", como "solicitar apoio técnico";

- iii) Com a manifestação aberta, verifique a aba "ocorrência" e copie a resposta no local indicado;
- iv) Realize a classificação de acordo com as instruções da Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC;
- iv) Em seguida, no tópico "ação" selecione a opção "responder ao usuário" e coloque a resposta no campo apresentado;
- v) Para finalizar, selecione o botão verde que aparece no canto inferior direito da tela e selecione a opção "enviar ticket".

Procedimento para as manifestações respondidas pelas áreas técnicas:

- i) Ao receber o processo via SEI verifique se o mesmo está adequadamente respondido e assinado;
- ii) Em seguida, acesse o sistema de atendimento a manifestações externas e encontre a manifestação de acordo com o número do protocolo;
- iii) Copie a resposta do processo SEI e coloque no sistema, não esquecendo de realizar todas as classificações exigidas;
- iv) Para finalizar, selecione o botão verde que aparece no canto inferior direito da tela e selecione a opção "enviar ticket";
- v) Conclua o processo no SEI.

Para os casos de rejeições, solicitação de complementação pelo usuário ou solicitação de composição de outras áreas da ANAC, acesse as instruções do Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart).

Em todas as situações o colaborador deverá consultar o coordenador caso tenha dúvidas em relação a resposta a ser encaminhada.

**COMPETÊNCIAS:**

- 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:** Guia Prático - Sistema de Atendimento a Manifestações (Citsmart), Cartilha do Sistema de Atendimento da ANAC, ITD-502-01.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Portal de Serviços da ANAC.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Atualizar Banco de Conhecimentos da SAR

Este procedimento detalha as etapas necessárias para a inclusão ou atualização das informações constantes no banco de conhecimentos da SAR.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "00. Solicitação de atualização do banco de conhecimentos da SAR recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Para solicitar a inclusão de novo conteúdo ou atualizar o banco de conhecimentos da SAR, encaminhe o pedido para o e-mail da GTPA (gtpa@anac.gov.br) ou abra um processo SEI! e envie a GTPA

Na aba artefatos está disponível o [[a1a]]

Observações:

Banco de Conhecimentos da SAR - Conjunto de páginas do site da ANAC e no Govbr 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'.

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.

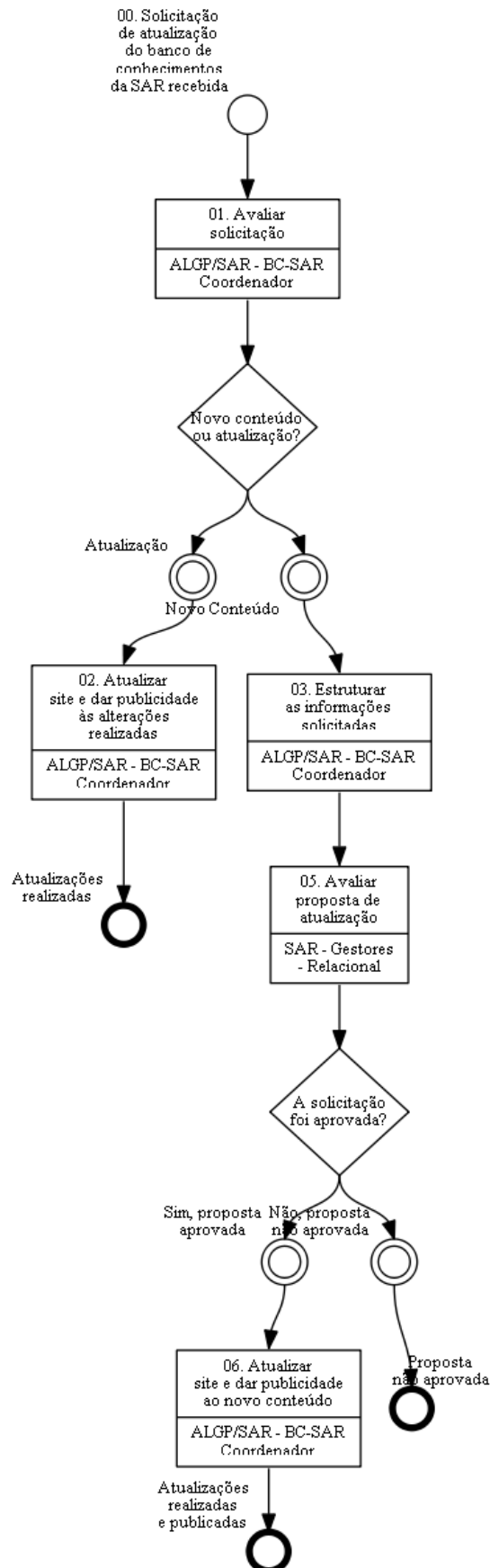
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ALGP/SAR, ALGP/SAR - BC-SAR Coordenador, SAR - Gestores - Relacional.

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

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



MPR/SAR-502-R03



## 01. Avaliar solicitação

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

DETALHAMENTO: Ao receber a solicitação o analista da ALGP 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.

A consulta deve ser realizada no site ANAC na página Aeronaves, e nova página de serviços disponível no portal único do governo federal: gov.br.

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

## 02. Atualizar site e dar publicidade às alterações realizadas

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

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) 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 - BC-SAR Coordenador.

DETALHAMENTO: O analista da ALGP 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 a proposta de alteração/inclusão e estruturar as informações de acordo com o artefato Modelo - Carta de Serviços, disponível na aba "artefatos".

- 2) Caso o solicitante tenha anexado o modelo de carta, verificar se a proposta necessita de mais informações.
- 3) Se ainda existirem pendências nas informações disponibilizadas pelo solicitante, entrar em contato com o solicitante e pedir a complementação.
- 4) Se todas as informações estiverem completas encaminhe o conteúdo para o gestor responsável pelos serviços para aprovar o conteúdo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo - Carta de Serviços.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar proposta de atualização".

## **05. Avaliar proposta de atualização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Gestores - Relacional.

DETALHAMENTO: O gestor deverá analisar se as alterações/atualizações estão de acordo com regulamentos e se devem ser publicadas no Portal da ANAC.

Caso a proposta necessite de maiores informações o gestor deverá contatar o solicitante e alinhar o conteúdo da proposta final que será encaminhada a GTPA.

Caso o gestor não aprove as alterações este deverá entrar em contato com a GTPA para que a pdedido seja arquivado.

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 ao novo conteúdo".

## **06. Atualizar site e dar publicidade ao novo conteúdo**

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

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

Após atualização, 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.