



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-521-R00**

---

**GCON - GESTÃO INTERNA**

---

12/2020



MPR/SAS-521-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	02/12/2020	SAS	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 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.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 10.
  - 3.3) Sistemas, pág. 10.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Verificar a Operacionalidade dos Totens de Autoatendimento, pág. 13.
  - 5.2) Verificar as Funcionalidades dos Totens de Autoatendimento On-Line, pág. 16.
  - 5.3) Informar sobre Despesa em Liquidação Referente à Prestação de Serviços - Totens de Autoatendimento, pág. 19.
  - 5.4) Atestar o Recebimento Definitivo dos Serviços Prestados Relacionados Aos Totens de Autoatendimento, pág. 21.
  - 5.5) Atestar a Nota Fiscal Relativa à Prestação de Serviços dos Totens de Autoatendimento, pág. 23.
  - 5.6) Informar sobre a Conclusão do Pagamento Referente Aos Serviços Prestados Relativos Aos Totens de Autoatendimento, pág. 26.
  - 5.7) Analisar Pedido de Reconsideração Formulado Pela Empresa Provedora dos Totens de Autoatendimento, sobre a Incidência de Glosa, pág. 28.
  - 5.8) Tratar Potencial Necessidade de Alteração de Dispositivo Legal, pág. 31.



MPR/SAS-521-R00

6) Disposições Finais, pág. 34.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Fiscal Requisitante**

1) Analisar Pedido de Reconsideração Formulado Pela Empresa Provedora dos Totens de Autoatendimento, sobre a Incidência de Glosa

2) Atestar a Nota Fiscal Relativa à Prestação de Serviços dos Totens de Autoatendimento

3) Atestar o Recebimento Definitivo dos Serviços Prestados Relacionados Aos Totens de Autoatendimento

4) Informar sobre a Conclusão do Pagamento Referente Aos Serviços Prestados Relativos Aos Totens de Autoatendimento

5) Informar sobre Despesa em Liquidação Referente à Prestação de Serviços - Totens de Autoatendimento

6) Verificar a Operacionalidade dos Totens de Autoatendimento

7) Verificar as Funcionalidades dos Totens de Autoatendimento On-Line

#### **b) GCON - Servidores**

1) Tratar Potencial Necessidade de Alteração de Dispositivo Legal

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Este manual de procedimentos descreve os processos de trabalho relacionados à gestão interna da GCON/SAS.

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

- a) Verificar a Operacionalidade dos Totens de Autoatendimento.
- b) Verificar as Funcionalidades dos Totens de Autoatendimento On-Line.
- c) Informar sobre Despesa em Liquidação Referente à Prestação de Serviços - Totens de Autoatendimento.
- d) Atestar o Recebimento Definitivo dos Serviços Prestados Relacionados Aos Totens de Autoatendimento.
- e) Atestar a Nota Fiscal Relativa à Prestação de Serviços dos Totens de Autoatendimento.
- f) Informar sobre a Conclusão do Pagamento Referente Aos Serviços Prestados Relativos Aos Totens de Autoatendimento.
- g) Analisar Pedido de Reconsideração Formulado Pela Empresa Provedora dos Totens de Autoatendimento, sobre a Incidência de Glosa.
- h) Tratar Potencial Necessidade de Alteração de Dispositivo Legal.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

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

### **1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS**

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
-----------------------------	------------------

SAS - Fiscal Requisitante	Fiscal Requisitante responsável pelo acompanhamento de contrato dos Totens de Autoatendimento
GCON - Servidores	Servidores da Gerência de Regulação das Relações de Consumo

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

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

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

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

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

h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

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

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

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Contrato Totem de Autoatendimento	Contrato do Totem de Autoatendimento

#### 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
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GCON - Servidores
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	SAS - Fiscal Requisitante

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Totemmanager	Sistema que permite monitorar o funcionamento	<a href="https://anac.visual.com.br/totemmanager/anac/login/login.xhtml">https://anac.visual.com.br/totemmanager/anac/login/login.xhtml</a>

	dos totens de autoatendimento, abrir chamados para prestação de suporte técnico (Help Desk), cadastrar novos usuários e gerar relatórios.	
--	---	--

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

<b>Nome do Documento</b>	<b>Tipo do Documento</b>	<b>Processo Administrativo</b>
Despacho	Despacho	Financeiro Pagamento
Despacho com Ateste	Despacho	Financeiro Pagamento
Despacho Necessidade Alteração Dispositivo Legal	Despacho	Alteração de Dispositivo Legal
Despacho para Análise	Despacho	Financeiro Pagamento
E-Mail	E-Mail	Financeiro Pagamento
Nota Técnica	Nota Técnica	Financeiro Pagamento
Nota Técnica	Nota Técnica	Financeiro Pagamento
Ofício	Ofício	Financeiro Pagamento
Ofício	Ofício	Financeiro Pagamento
Ofício	Ofício	Financeiro Pagamento
Relatório de Acompanhamento de Execução	Relatório de Acompanhamento da Execução	Financeiro Pagamento
Termo de Recebimento Definitivo	Termo de Recebimento Definitivo	Financeiro Pagamento

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

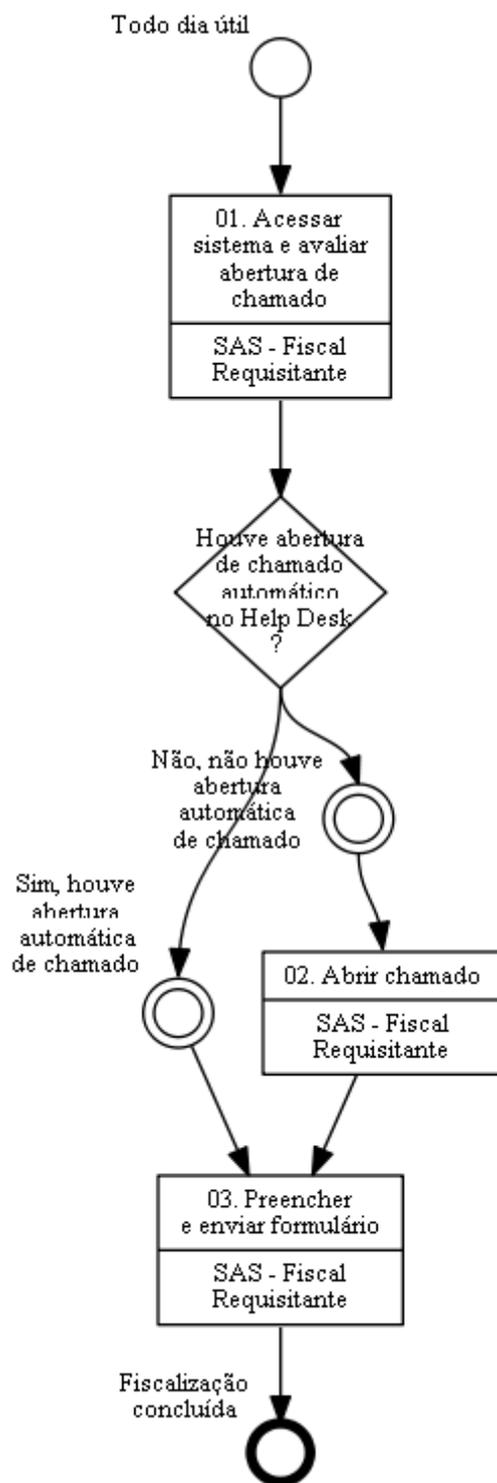
### 5.1 Verificar a Operacionalidade dos Totens de Autoatendimento

Verificar a operacionalidade dos Totens de Autoatendimento

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fiscalização concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requiritante.

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

**01. Acessar sistema e avaliar abertura de chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: Todo o dia útil o Fiscal Requisitante deve acessar o Totemmanager e avaliar se os totens que se encontram off-line apresentam abertura automática de chamado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve abertura de chamado automático no Help Desk ?" seja "sim, houve abertura automática de chamado", deve-se seguir para a etapa "03. Preencher e enviar formulário". Caso a resposta seja "não, não houve abertura automática de chamado", deve-se seguir para a etapa "02. Abrir chamado".

## **02. Abrir chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve abrir chamado para o totem no Help Desk do Totemmanager.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Preencher e enviar formulário".

## **03. Preencher e enviar formulário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve preencher o formulário de Fiscalização Remota dos Totens informando o número do chamado no campo "Observações" e enviar o formulário (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUPotAS20vj48nPA92bEpp-lf46Uwoh7qwdKNyfRZBmsjiww/viewform>)

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

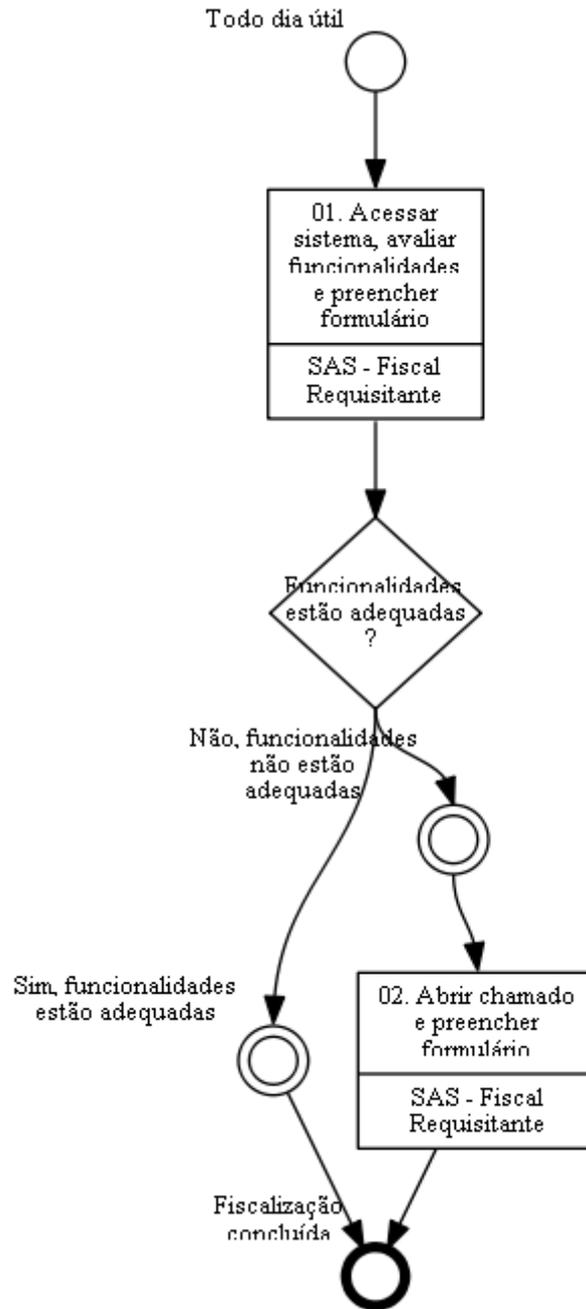
## **5.2 Verificar as Funcionalidades dos Totens de Autoatendimento On-Line**

Verificar as funcionalidades dos Totens de Autoatendimento on-line

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fiscalização concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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



## 01. Acessar sistema, avaliar funcionalidades e preencher formulário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve acessar o Totemmanager e avaliar as funcionalidades dos totens tomando por base os itens a serem verificados que estão listados no formulário

(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUPotAS20vj48nPA92bEpp-If46Uwoh7qwdKNyfRZBmsjiww/viewform>) "Fiscalização Remota - Totens" de 4 totens que

<p>se encontram online (<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/16F6WIsBOVfj59BDeIL41Hy_fQnZjN6dwEJC0kth1KEg/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/16F6WIsBOVfj59BDeIL41Hy_fQnZjN6dwEJC0kth1KEg/edit?usp=sharing</a>). Na planilha há 10 grupos contendo 4 totens a serem fiscalizados em cada dia. Deve-se seguir a ordem numérica dos grupos.</p> <p>O Fiscal Requisitante deve preencher o formulário de Fiscalização Remota dos Totens online (<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUPotAS20vj48nPA92bEpp-lf46Uwoh7qwdKNyfRZBmsjiww/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUPotAS20vj48nPA92bEpp-lf46Uwoh7qwdKNyfRZBmsjiww/viewform</a>)</p> <p>Por fim, deve avaliar a funcionalidade dos totens.</p>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Funcionalidades estão adequadas ?" seja "não, funcionalidades não estão adequadas", deve-se seguir para a etapa "02. Abrir chamado e preencher formulário". Caso a resposta seja "sim, funcionalidades estão adequadas", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>02. Abrir chamado e preencher formulário</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.
DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve abrir chamado no Help Desk do Totemmanager e preencher o formulário de Fiscalização Remota dos Totens informando o número do chamado no campo "Observações".
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 5.3 Informar sobre Despesa em Liquidação Referente à Prestação de Serviços - Totens de Autoatendimento

Informar sobre despesa em liquidação referente à prestação de serviços - Totens de Autoatendimento

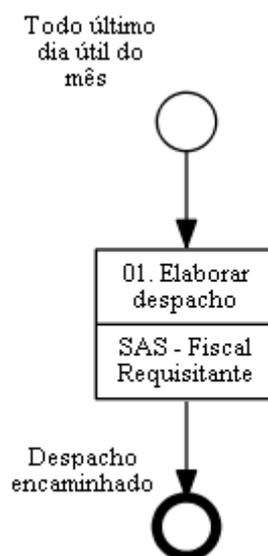
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo último dia útil do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Despacho encaminhado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Contrato Totem de Autoatendimento".

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



#### 01. Elaborar despacho

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve criar processo no SEI (Tipo de Processo: Financeiro: Pagamento).

Elaborar despacho (modelo SEI: 4952782) destinado à GTFC com o assunto "Despesa em Liquidação" atestando que a empresa prestou os serviços adequadamente e informando:

<p>"Mês de Referência" (mês corrente) e o "Valor da Despesa Incorrida Prevista em Contrato" (ver o artefato Contrato Totem de Autoatendimento). Colher assinatura do Gestor do Contrato e encaminhar para STI e SAF.</p>
<p>COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Contrato Totem de Autoatendimento.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Financeiro Pagamento 1.1. Despacho (Despacho)</p>
<p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p>

## 5.4 Atestar o Recebimento Definitivo dos Serviços Prestados Relacionados Aos Totens de Autoatendimento

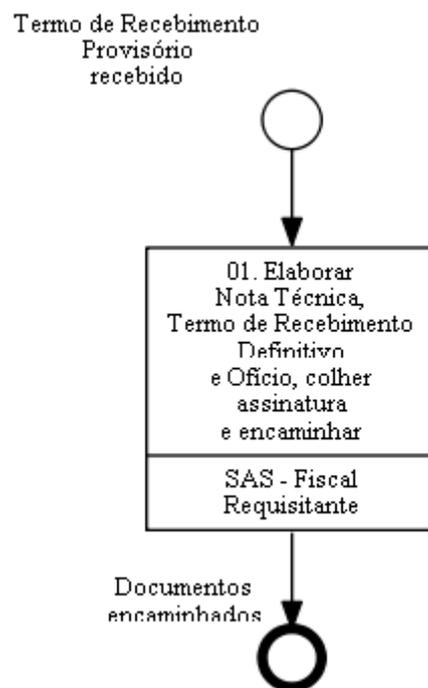
Atestar o recebimento definitivo dos serviços prestados relacionados aos Totens de Autoatendimento

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Termo de Recebimento Provisório recebido", 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: "Documentos encaminhados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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

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



**01. Elaborar Nota Técnica, Termo de Recebimento Definitivo e Ofício, colher assinatura e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

<p>DETALHAMENTO: Ao receber o Termo de Recebimento Provisório, o Fiscal Requisitante deve elaborar Nota Técnica no SEI, considerando a Nota Técnica da STI e relatando as observações relativas à fiscalização remota (modelo SEI: 4996185). Deve também elaborar Termo de Recebimento Definitivo da prestação de serviços (modelo SEI: 4996195), deve ainda elaborar Ofício (modelo SEI: 4996204), informando sobre o recebimento definitivo dos serviços prestados. O Fiscal Requisitante deve assinar a Nota Técnica e o Termo de Recebimento Definitivo e colher a assinatura do Gestor em todos os documentos. Por fim, deve-se encaminhar Ofício por Intimação Eletrônica e por e-mail do SEI.</p>
<p>COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Financeiro Pagamento<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Nota Técnica (Nota Técnica)</li><li>1.2. Termo de Recebimento Definitivo (Termo de Recebimento Definitivo)</li><li>1.3. Ofício (Ofício)</li></ol></li></ol>
<p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p>

## **5.5 Atestar a Nota Fiscal Relativa à Prestação de Serviços dos Totens de Autoatendimento**

Atestar a Nota Fiscal relativa à prestação de serviços dos Totens de Autoatendimento

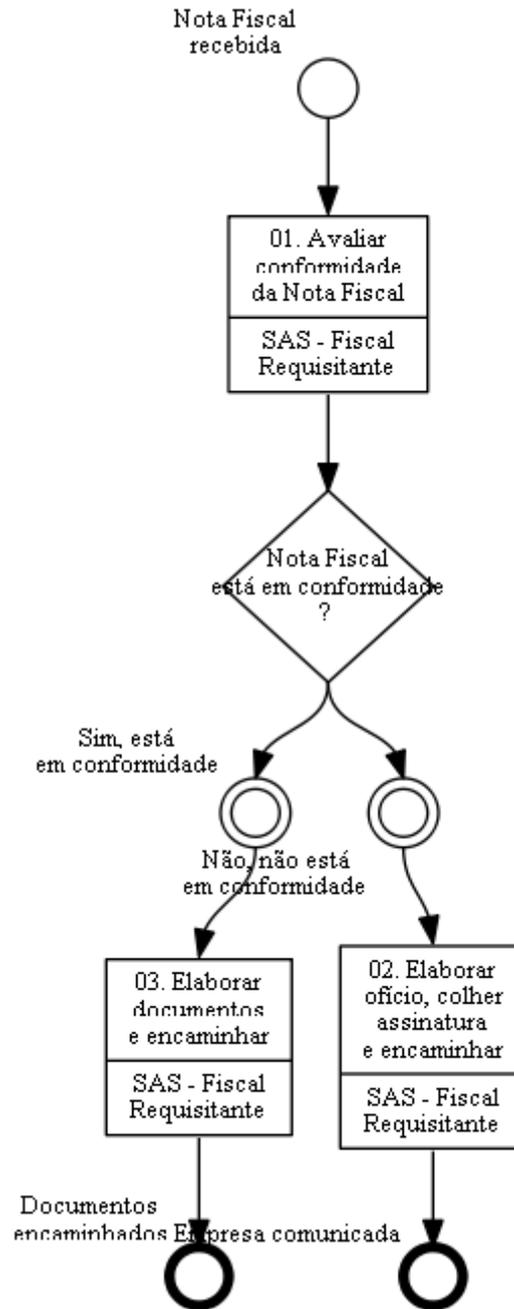
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Nota Fiscal recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Empresa comunicada.
- b) Documentos encaminhados.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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

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



### 01. Avaliar conformidade da Nota Fiscal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: Ao receber a Nota Fiscal, o Fiscal Requisitante deve analisar se a mesma foi emitida em conformidade. Deve-se checar se o valor faturado está de acordo com valor autorizado no Ofício que foi enviado à empresa. Deve-se verificar se o mês de referência informado na nota está correto.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Nota Fiscal está em conformidade ?" seja "não, não está em conformidade", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar ofício, colher assinatura e encaminhar". Caso a resposta seja "sim, está em conformidade", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar documentos e encaminhar".

<b>02. Elaborar ofício, colher assinatura e encaminhar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.
DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve elaborar Ofício solicitando a retificação da Nota Fiscal, colher assinatura do Gestor e encaminhar para a empresa.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Financeiro Pagamento 1.1. Ofício (Ofício)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>03. Elaborar documentos e encaminhar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.
DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve elaborar Relatório de Acompanhamento da Execução, Despacho com solicitação de análise pelos Fiscais Administrativos e Despacho com Ateste da Fatura e encaminhar para GTSG.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Financeiro Pagamento 1.1. Relatório de Acompanhamento de Execução (Relatório de Acompanhamento da Execução) 1.2. Despacho para Análise (Despacho) 1.3. Despacho com Ateste (Despacho)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Informar sobre a Conclusão do Pagamento Referente Aos Serviços Prestados Relativos Aos Totens de Autoatendimento

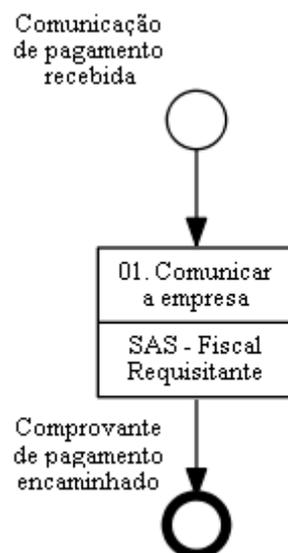
Informar sobre a conclusão do pagamento referente aos serviços prestados relativos aos Totens de Autoatendimento

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

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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

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



### 01. Comunicar a empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve comunicar a empresa, por meio de e-mail no SEI informando sobre a efetivação do pagamento, anexar o documento comprobatório e encaminhar ao prestador de serviço.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Financeiro Pagamento 1.1. E-Mail (E-Mail)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.7 Analisar Pedido de Reconsideração Formulado Pela Empresa Provedora dos Totens de Autoatendimento, sobre a Incidência de Glosa**

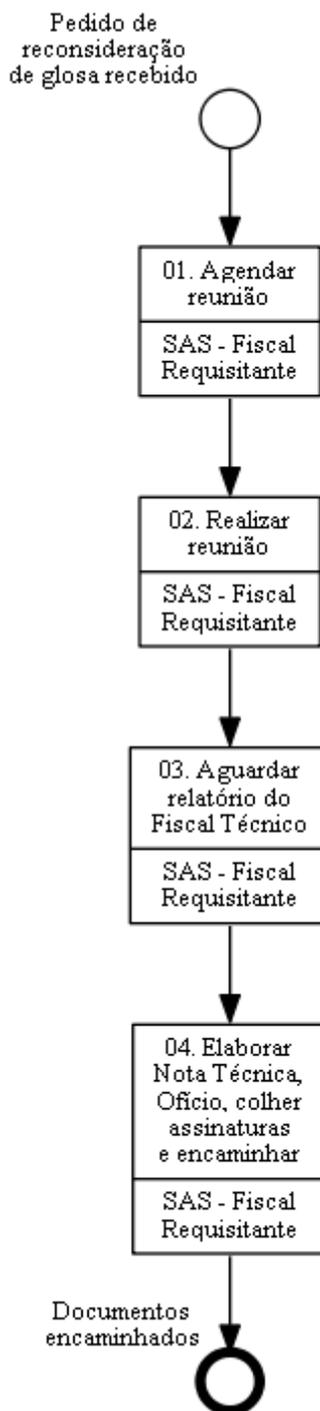
Analisar pedido de reconsideração formulado pela empresa provedora dos Totens de Autoatendimento, sobre a incidência de glosa

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Pedido de reconsideração de glosa recebido", 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: "Documentos encaminhados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SAS - Fiscal Requisitante.

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

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



### 01. Agendar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve agendar reunião com equipe de fiscalização para nivelamento sobre os argumentos apresentados pela empresa. A equipe de fiscalização é formada pelo Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante e o Gestor do Contrato.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião".

**02. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar reunião com equipe de fiscalização para nivelamento sobre os argumentos apresentados pela empresa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar relatório do Fiscal Técnico".

**03. Aguardar relatório do Fiscal Técnico**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante deve aguardar o recebimento do relatório do Fiscal Técnico.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar Nota Técnica, Ofício, colher assinaturas e encaminhar".

**04. Elaborar Nota Técnica, Ofício, colher assinaturas e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Fiscal Requisitante.

DETALHAMENTO: O Fiscal Requisitante elabora Nota Técnica para análise do relatório do Fiscal Técnico e análise dos argumentos apresentados pela empresa. Elabora Ofício informando sobre a aceitação ou não do pedido de reconsideração. Caso tenha sido aceito, deve-se informar o valor a ser faturado. O Fiscal Requisitante assina a Nota Técnica e colhe assinatura do Gestor em todos os documentos. Por fim, deve-se encaminhar Ofício por Intimação Eletrônica e por e-mail do SEI.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Financeiro Pagamento
- 1.1. Nota Técnica (Nota Técnica)
- 1.2. Ofício (Ofício)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.8 Tratar Potencial Necessidade de Alteração de Dispositivo Legal**

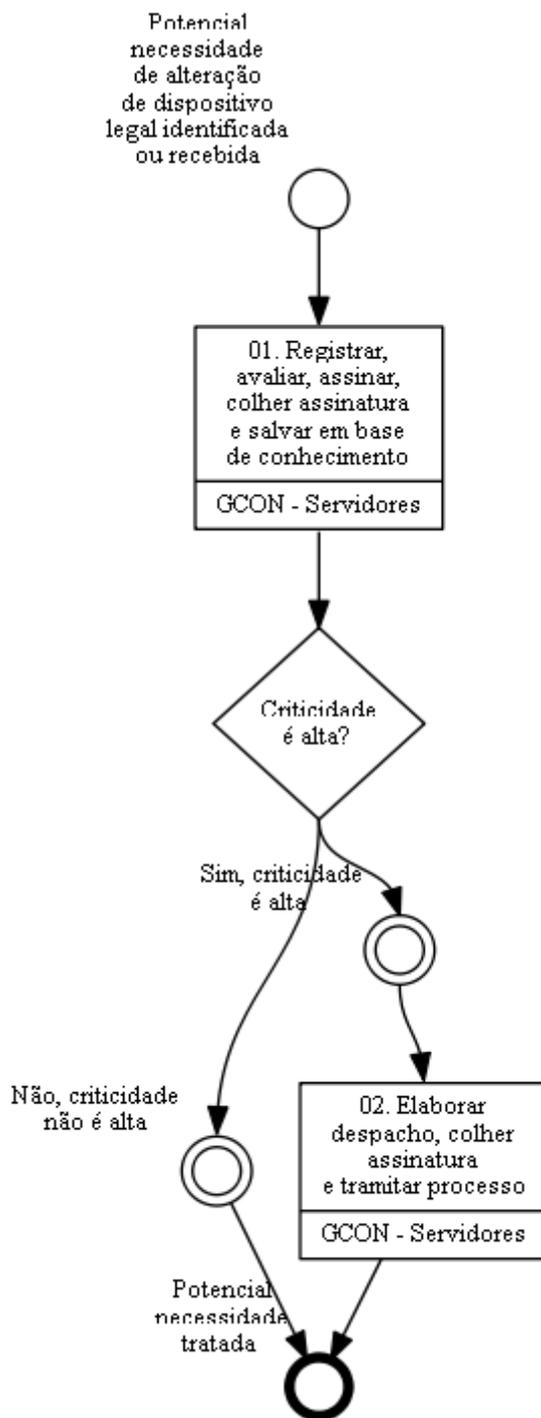
Este processo de trabalho descreve o procedimento para tratar potenciais necessidades de alteração de dispositivo legal percebidas ou recebidas pela GCON.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Potencial necessidade de alteração de dispositivo legal identificada ou recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Potencial necessidade tratada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GCON - Servidores.

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

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



**01. Registrar, avaliar, assinar, colher assinatura e salvar em base de conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao identificar ou receber informação sobre potencial necessidade de alteração de dispositivo legal que não permite o tratamento de um problema relacionado à

prestação de serviço de transporte aéreo, o responsável deve registrar a(s) fonte(s) e o(s) dispositivo(s) legais de interesse para o caso. Para tanto, deve iniciar processo no SEI, inserindo o formulário "Avaliação Necessidade Alteração Dispositivo Legal" (documento SEI! 4470730). Pelo referido formulário, o responsável avalia ainda sua criticidade e sugere o seu encaminhamento, assinando-o e coletando a assinatura do gerente responsável. Na sequência deve salvá-lo na base de conhecimento, conforme bloco interno específico no SEI.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:</b> 1. Alteração de Dispositivo Legal 1.1. Despacho Necessidade Alteração Dispositivo Legal (Despacho)
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Criticidade é alta?" seja "sim, criticidade é alta", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar despacho, colher assinatura e tramitar processo". Caso a resposta seja "não, criticidade não é alta", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>02. Elaborar despacho, colher assinatura e tramitar processo</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GCON - Servidores.
<b>DETALHAMENTO:</b> No processo gerado, o responsável deve elaborar um despacho simples de encaminhamento, colher a assinatura do O GCON no despacho e tramitar o processo para a SAS.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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