



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-531-R00

GCON - ARTICULAÇÃO E INTERAÇÃO INSTITUCIONAL

12/2020



MPR/SAS-531-R00

REVISÕES

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

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas Institucionais, pág. 12.
 - 5.2) Realizar Representação Institucional da ANAC Junto ao SNDC e Outras Instituições, pág. 16.
- 6) Disposições Finais, pág. 19.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Gcon - Cart

- 1) Realizar Representação Institucional da ANAC Junto ao SNDC e Outras Instituições
- 2) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas Institucionais

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual trata dos processos relacionados à Articulação e Interação Institucional.

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

- a) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas Institucionais.
- b) Realizar Representação Institucional da ANAC Junto ao SNDC e Outras Instituições.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e seguintes e alterações posteriores.
Portaria nº 2.801, de 6 de setembro de 2019 e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
GCON - CART	Grupo de servidores que atuam na articulação e interação institucional da GCON.

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



MPR/SAS-531-R00

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
Cartilha Resposta a Demandas Institucionais	Cartilha de Orientações Resposta a Demandas Institucionais
Diretrizes de Padronização MS Planner (GCON)	Diretrizes de Padronização para utilização do MS Planner, conforme Despacho GCON (sei! 4487800) constante no processo nº 00058.020379/2020-61.
Manual de Redação da Presidência da República	Manual de Redação da Presidência da República, editado pela Presidência da República.

3.2 COMPETÊNCIAS

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

Competência	Áreas e Grupos
Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.	GCON - CART
Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.	GCON - CART

Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GCON - CART
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	GCON - CART

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
Convite de Representação Institucional	<tipo Documental Não Encontrado no Sei>	Representação Institucional
Memorando	Memorando	Representação Institucional
Parecer	Parecer	Demandas Institucionais

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 Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas Institucionais

Subsidiar resposta da ANAC às Demandas Institucionais no âmbito das condições gerais de transporte aéreo e da acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial.

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 algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

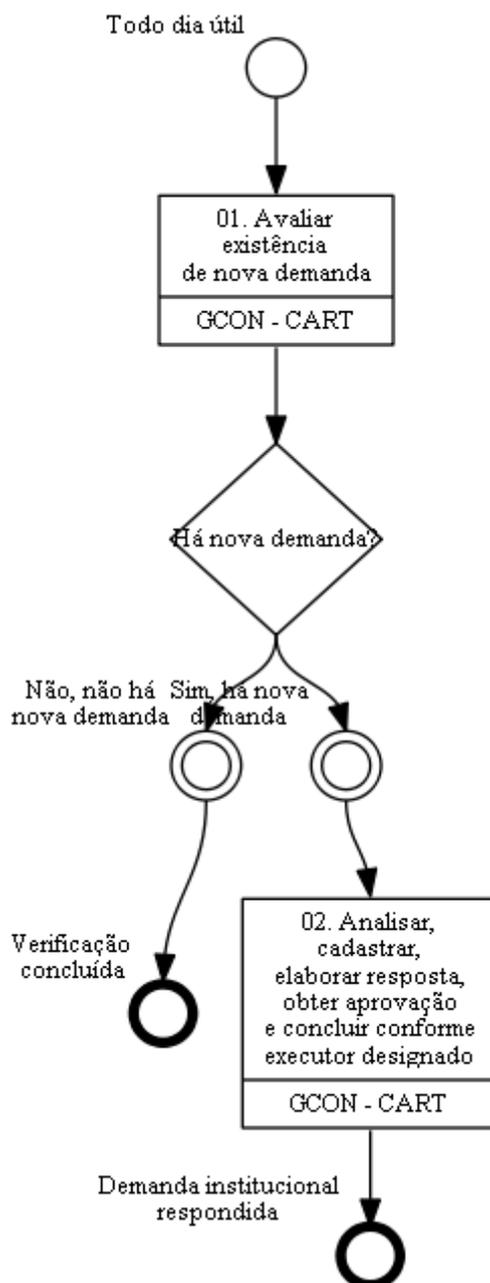
- a) Demanda institucional respondida.
- b) Verificação concluída.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (4) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Cartilha Resposta a Demandas Institucionais", "Diretrizes de Padronização MS Planner (GCON)", "Manual de Redação da Presidência da República".

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



01. Avaliar existência de nova demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Cart.

DETALHAMENTO: Todo dia útil o responsável deve verificar a chegada de nova demanda institucional por processo na unidade GCON no SEI.

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 "Há nova demanda?" seja "sim, há nova demanda", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar, cadastrar, elaborar resposta, obter aprovação e concluir conforme executor designado". Caso a resposta seja "não, não há nova demanda", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Analisar, cadastrar, elaborar resposta, obter aprovação e concluir conforme executor designado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Cart.

DETALHAMENTO: O responsável deve incluir o marcador e seu texto correspondente à área (Articulação e Interação Institucional) e atribuir o processo ao responsável pela execução da tarefa.

Deve ainda, registrar o processo na planilha "2020 - Processos demandas institucionais" com o preenchimento de todos os campos (endereço na rede GCON-SAS: 1. Articulação e Interação Institucional\1. Demandas Institucionais\2020).

A seguir, deve registrar informações atualizadas na planilha "Demandas Institucionais por tema" com o preenchimento de todos os campos (endereço na rede GCON-SAS: 1. Articulação e Interação Institucional\1. Demandas Institucionais\Notas Técnicas Temáticas). Por fim, deve registrar tarefa no SGA-Planner-GCON, Bucket "AI-Demandas Institucionais", código 1.01.06.01, com o preenchimento de todos os campos (endereço <https://tasks.office.com/anac.gov.br/pt-BR/Home/Planner/>).

O servidor designado deve analisar a matéria e o pedido contido na demanda institucional e elaborar minuta de resposta dentro do prazo de retorno programado por meio de documento a ser incluído no processo (Parecer ou outro documento definido pelo O GCON).

Obs: Pode ser necessária realizar reunião e consulta a outras áreas e à bibliografia e legislação correlata.

Em seguida, deve obter aprovação do O GCON e enviar o processo para a SAS, devendo o mesmo ser mantido aberto na unidade atual com a seleção do campo correspondente no SEI, e atribuir o processo à secretária para as providências devidas.

Deve ainda registrar a conclusão da tarefa no SGA-Planner-GCON, Bucket "AI-Demandas Institucionais", com o preenchimento de todos os campos (endereço <https://tasks.office.com/anac.gov.br/pt-BR/Home/Planner/>).

Deve registrar a tarefa de Aprovação do documento pelo O GCON no SGA-Planner-GCON, Bucket "AI-Demandas Institucionais", código 1.01.06.01, com o preenchimento de todos os campos (endereço <https://tasks.office.com/anac.gov.br/pt-BR/Home/Planner/>).

Deve registrar a conclusão do processo na planilha "2020 - Processos demandas institucionais" com o preenchimento de todos os campos (endereço na rede GCON-SAS: 1. Articulação e Interação Institucional\1. Demandas Institucionais\2020).

Por fim, deve concluir o processo na unidade.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cartilha Resposta a Demandas Institucionais, Diretrizes de Padronização MS Planner (GCON), Manual de Redação da Presidência da República.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Demandas Institucionais 1.1. Parecer (Parecer)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Realizar Representação Institucional da ANAC Junto ao SNDC e Outras Instituições

Realizar representação Institucional da ANAC junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a outras instituições no âmbito das condições gerais de transporte aéreo e de acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial.

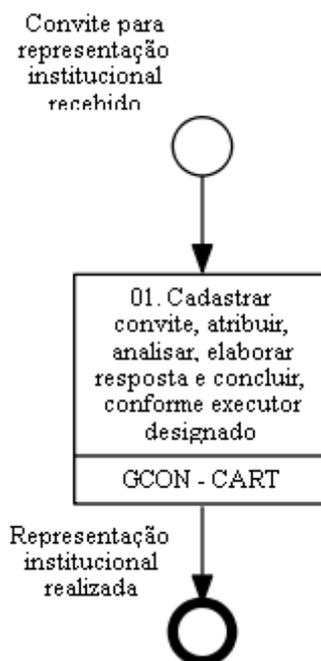
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Convite para representação institucional recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança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

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

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: "Diretrizes de Padronização MS Planner (GCON)".

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



01. Cadastrar convite, atribuir, analisar, elaborar resposta e concluir, conforme executor designado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Cart.

DETALHAMENTO: Ao receber convite para representação institucional que exija a indicação de servidor da GCON, o responsável deve inicialmente cadastrar o mesmo no SEI, caso tenha sido recebido por outros meios.

Deve então incluir o marcador e seu texto correspondente à área (Articulação e Interação Institucional) e atribuir o processo ao responsável pela execução da tarefa.

Deve também registrar tarefa no SGA-Planner-GCON, Bucket "AI-Representação Institucional", código 1.01.07.01, com o preenchimento de todos os campos (endereço <https://tasks.office.com/anac.gov.br/pt-BR/Home/Planner/>).

O executor designado deve analisar a matéria e o pedido contido no convite de representação institucional e elaborar minuta de resposta dentro do prazo de retorno programado por meio de documento a ser incluído no processo (Memorando ou outro documento definido pelo O GCON).

Em seguida deve obter aprovação do O GCON e enviar o processo para a SAS, devendo o mesmo ser mantido aberto na unidade atual com a seleção do campo correspondente no SEI, e atribuir o processo à secretária para as providências devidas.

Deve, por fim, registrar a conclusão da tarefa no SGA-Planner-GCON, Bucket "Representação Institucional", com o preenchimento de todos os campos (endereço <https://tasks.office.com/anac.gov.br/pt-BR/Home/Planner/>) e concluir o processo na unidade.

Paralelamente ao andamento do processo SEI e sua conclusão, o servidor designado como representante da GCON para fins de representação institucional deve adotar as providências cabíveis e de acordo com o tipo de representação institucional.

As seguintes atividades são esperadas de acordo com o tipo de representação institucional:

- a) compor comissão, conselho, grupo de trabalho: realizar atividades conforme cronograma;
- b) participar de reunião: comparecer à reunião;
- c) participar de workshop, seminário, webinar (ouvinte): verificar necessidade de preencher formulário SCDP, verificar necessidade de inscrição e comparecer ao evento;
- d) participar de workshop, seminário, webinar (palestrante): verificar necessidade de preencher formulário SCDP, verificar necessidade de inscrição, preparar apresentação e comparecer ao evento;
- e) participar de audiência judicial: verificar necessidade de preencher formulário SCDP e comparecer ao evento;
- f) outro evento: comparecer ao evento.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Diretrizes de Padronização MS Planner (GCON).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Representação Institucional
 - 1.1. Convite de Representação Institucional (Convite)

1.2. Memorando (Memorando)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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