



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-511-R00

**GTEQ - ORIENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES
DAS EMPRESAS AÉREAS EM RELAÇÃO AO
CONSUMIDOR.GOV.BR**

11/2020



MPR/SAS-511-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	23/11/2020	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. 6.
 - 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) Orientar as Empresas de Transporte Aéreo de Passageiros sobre o Uso da Plataforma Consumidor.gov.br, pág. 12.
 - 5.2) Definir Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br, pág. 16.
 - 5.3) Preparar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br, pág. 19.
 - 5.4) Realizar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br, pág. 21.
 - 5.5) Manter os Dados de Interlocutores Designados Pelas Empresas Aéreas para Assuntos do Consumidor.gov.br, pág. 24.
- 6) Disposições Finais, pág. 28.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTEQ - Servidores

1) Definir Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

2) Manter os Dados de Interlocutores Designados Pelas Empresas Aéreas para Assuntos do Consumidor.gov.br

3) Orientar as Empresas de Transporte Aéreo de Passageiros sobre o Uso da Plataforma Consumidor.gov.br

4) Preparar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

5) Realizar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

b) O GTEQ - Gerente Técnico de Educação para o Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros

1) Definir Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual de procedimentos descreve os processos de trabalho relacionados à orientação e fiscalização das obrigações das empresas aéreas em relação ao Consumidor.gov.br.

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

- a) Orientar as Empresas de Transporte Aéreo de Passageiros sobre o Uso da Plataforma Consumidor.gov.br.
- b) Definir Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br.
- c) Preparar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br.
- d) Realizar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br.
- e) Manter os Dados de Interlocutores Designados Pelas Empresas Aéreas para Assuntos do Consumidor.gov.br.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GTEQ - Servidores	Servidores da GTEQ/SAS
O GTEQ	Gerente Técnico de Monitoramento de Serviços Aéreos

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
Roteiro para Visita Técnica	Roteiro para visita técnica na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br.

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

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Dados de Interlocutores no Consumidor.gov.br	Planilha de controle, localizada em diretório da rede interna de computadores da ANAC, contendo os dados dos interlocutores designados pelas empresas aéreas junto à ANAC para tratamento de assuntos relacionados à plataforma Consumidor.gov.br.	\\svcdf1001\anac\SAS\GCON-SAS\3.Educação para o Consumo e Qualidade\Consumidor.gov.br\Interlocutores
Página para Empresas Aéreas no Consumidor.gov.br	Página do portal da ANAC na internet contendo orientações para as empresas aéreas quanto a suas obrigações em relação à plataforma Consumidor.gov.br.	https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/empresas-aereas-no-consumidor-gov-br
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
Ofício Comunicando Erro na Designação	Ofício	Dados de Interlocutores Consumidor.gov.br
Ofício Comunicando Visita Técnica	Ofício	Visita Técnica Consumidor.gov.br

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 Orientar as Empresas de Transporte Aéreo de Passageiros sobre o Uso da Plataforma Consumidor.gov.br

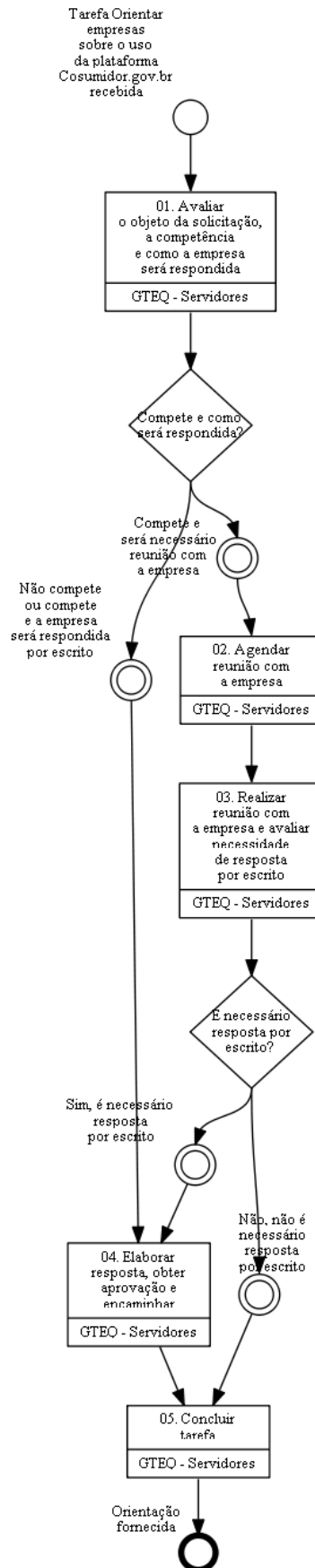
Orientar as empresas de transporte aéreo de passageiros sobre o uso da plataforma Consumidor.gov.br

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa Orientar empresas sobre o uso da plataforma Cosumidor.gov.br 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: "Orientação fornecida.

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

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

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



01. Avaliar o objeto da solicitação, a competência e como a empresa será respondida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o conteúdo da solicitação é de competência da GTEQ, qual é o seu objeto e de que maneira fará a resposta à empresa aérea, tendo em vista a eventual complexidade do caso em análise.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete e como será respondida?" seja "compete e será necessário reunião com a empresa", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com a empresa". Caso a resposta seja "não compete ou compete e a empresa será respondida por escrito", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta, obter aprovação e encaminhar".

02. Agendar reunião com a empresa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com a empresa aérea, tanto para o melhor entendimento da dúvida da empresa, quanto para o fornecimento das orientações necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião com a empresa e avaliar necessidade de resposta por escrito".

03. Realizar reunião com a empresa e avaliar necessidade de resposta por escrito

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar reunião com a empresa aérea, tanto para o melhor entendimento da dúvida da empresa, quanto para o fornecimento das orientações necessárias.

Ao orientar a empresa, o responsável deve tomar por base as informações disponíveis na Página para Empresas Aéreas no Consumidor.gov.br.

Deve avaliar ainda se, além das orientações passadas em reunião para a empresa aérea, ainda é necessário encaminhar resposta escrita.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Página para Empresas Aéreas no Consumidor.gov.br.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário resposta por escrito?" seja "sim, é necessário resposta por escrito", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta, obter aprovação e encaminhar". Caso a resposta seja "não, não é necessário resposta por escrito", deve-se seguir para a etapa "05. Concluir tarefa".

04. Elaborar resposta, obter aprovação e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar resposta conforme o conteúdo da solicitação e a situação aplicável. A resposta deverá também considerar informações já utilizadas em outras demandas anteriores, bem como as orientações disponíveis na Página para Empresas Aéreas no Consumidor.gov.br.

Caso não seja assunto de competência da GTEQ esta deve ser a resposta, informando se sabido, onde se poderá obter as orientações demandadas.

Em seguida, deve obter aprovação do O GTEQ e/ou do O GCON.

Por fim, o responsável deve encaminhar a resposta a empresa aérea, utilizando-se o mesmo meio pelo qual os questionamentos tiverem sido recepcionados (via e-mail ou SEI).

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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Página para Empresas Aéreas no Consumidor.gov.br, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Concluir tarefa".

05. Concluir tarefa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Caso seja utilizada alguma ferramenta para controle de atividades, o responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Definir Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

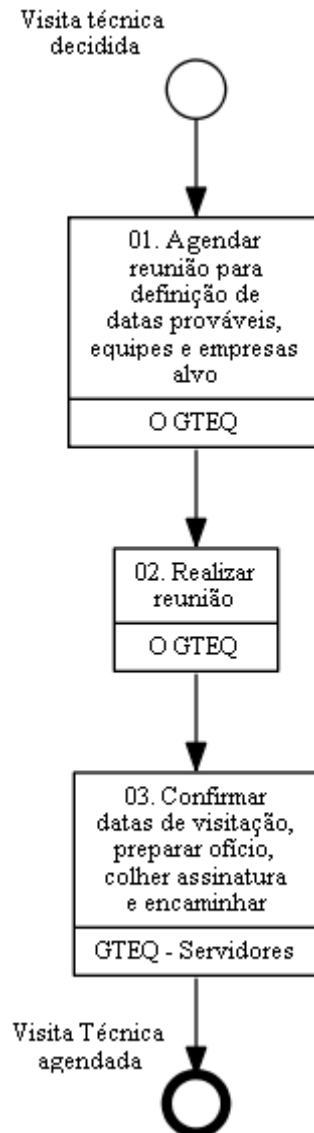
Definir visita técnica na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Visita técnica decidida", 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: "Visita Técnica agendada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTEQ - Servidores, O GTEQ.

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 para definição de datas prováveis, equipes e empresas alvo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTEQ - Gerente Técnico de Educação para o Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros.

DETALHAMENTO: Ao decidir pela visita técnica a empresa aérea ou ao receber demanda extraordinária, o responsável deve agendar reunião com o GTEQ - Servidores para definir as datas prováveis, as equipes de visita e as empresas alvo.

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

02. Realizar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTEQ - Gerente Técnico de Educação para o Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião e, com o GTEQ - Servidores, selecionar as empresas alvo, definir a equipe de visita e as datas prováveis.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Confirmar datas de visitação, preparar ofício, colher assinatura e encaminhar".

03. Confirmar datas de visitação, preparar ofício, colher assinatura e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve se comunicar com as empresas alvo e confirmar as datas de visitação.

Em seguida, deve preparar comunicado às empresas para formalizar a futura visita, podendo consultar os anteriores disponíveis no SEI. Então, o responsável deve colher a assinatura do O GTEQ no documento e encaminhar ao regulado.

Por fim o responsável deve preparar o Formulário PCDP Solicitação de Viagem - SAS disponível no SEI, colher a assinatura do solicitante, do O GCON e do O SAS e enviá-lo à SAS, mantendo o processo aberto em sua área para processamento futuro.

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. Visita Técnica Consumidor.gov.br
- 1.1. Ofício Comunicando Visita Técnica (Ofício)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Preparar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

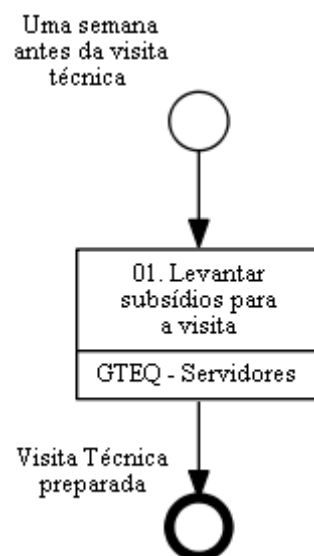
Preparar visita técnica na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Uma semana antes da visita técnica", 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: "Visita Técnica preparada".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

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



01. Levantar subsídios para a visita

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Uma semana antes da data planejada da visita técnica na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br (prazo e qualidade das respostas; classificação das reclamações), a equipe de visita designada se prepara para o encontro presencial, levantando os principais assuntos que devem ser abordados durante a visita.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Realizar Visita Técnica na Sede das Empresas Aéreas para Conhecimento e Orientação dos Processos do Consumidor.gov.br

Realizar visita técnica na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br

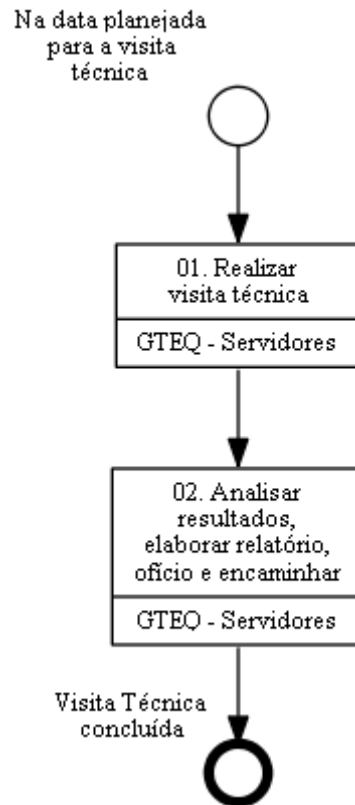
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Na data planejada para a visita técnica", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Visita Técnica concluída.

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

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) 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 do seguinte artefato: "Roteiro para Visita Técnica".

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



01. Realizar visita técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Na data planejada, a equipe de visitação realiza a visita na sede das empresas aéreas para conhecimento e orientação dos processos do Consumidor.gov.br, utilizando o Roteiro para Visita Técnica padrão.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Roteiro para Visita Técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar resultados, elaborar relatório, ofício e encaminhar".

02. Analisar resultados, elaborar relatório, ofício e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Após a visita (já na sede), a equipe de visitação deve avaliar o resultado e elaborar o relatório de visita utilizando sempre como modelo o último relatório emitido, disponível no SEI.

Deve ainda elaborar o ofício com o resultado da visita, podendo consultar os anteriores disponíveis no SEI. Então, o responsável deve colher a assinatura do O GTEQ no documento e encaminhar para o regulado.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Manter os Dados de Interlocutores Designados Pelas Empresas Aéreas para Assuntos do Consumidor.gov.br

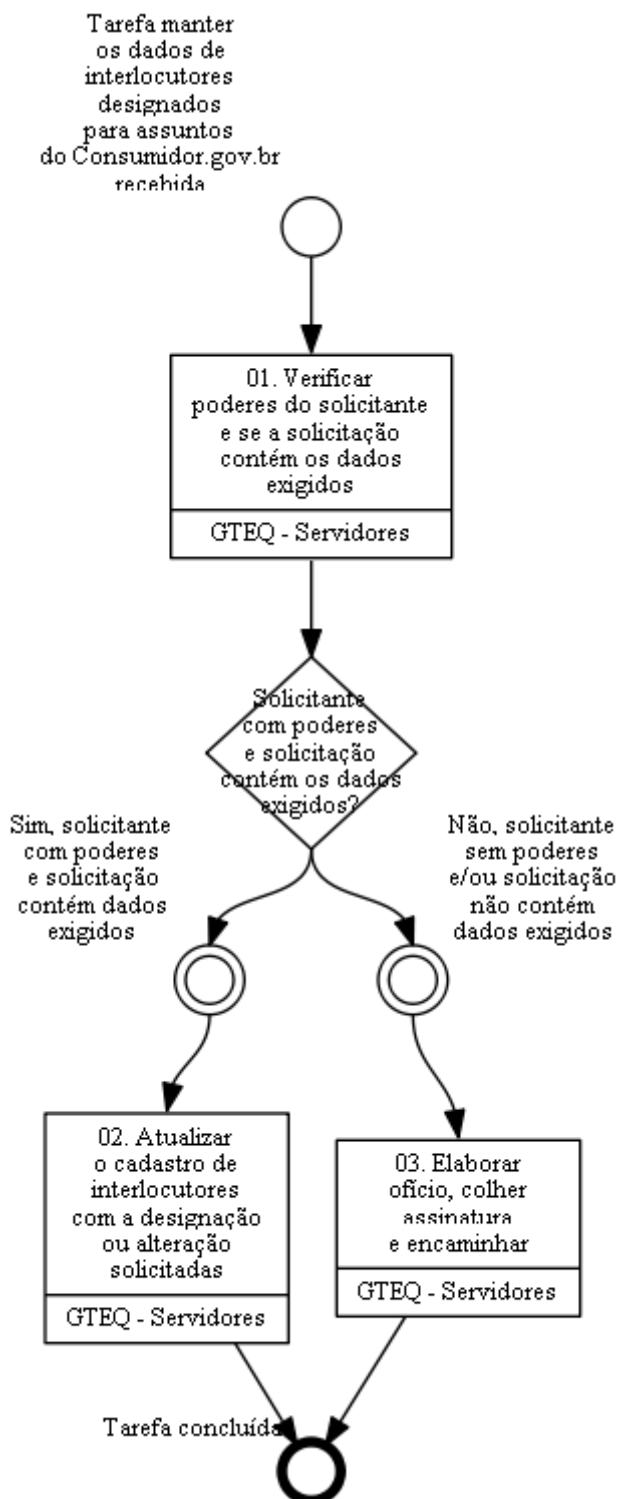
Manter os dados de interlocutores designados pelas empresas aéreas para assuntos do Consumidor.gov.br

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa manter os dados de interlocutores designados para assuntos do Consumidor.gov.br 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: "Tarefa concluída".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (2) 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. Verificar poderes do solicitante e se a solicitação contém os dados exigidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve acessar no SEI a solicitação de designação ou alteração de interlocutores e verificar se a mesma foi assinada pelo representante legal da empresa aérea no Brasil ou por procurador com poderes para tanto. Deve verificar, ainda, se na solicitação são indicados todos os dados necessários do interlocutor, conforme a legislação vigente.
COMPETÊNCIAS: - Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo. - 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 "Solicitante com poderes e solicitação contém os dados exigidos?" seja "sim, solicitante com poderes e solicitação contém dados exigidos", deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar o cadastro de interlocutores com a designação ou alteração solicitadas". Caso a resposta seja "não, solicitante sem poderes e/ou solicitação não contém dados exigidos", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar ofício, colher assinatura e encaminhar".

02. Atualizar o cadastro de interlocutores com a designação ou alteração solicitadas
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve atualizar a planilha de controle, localizada em Dados de Interlocutores no Consumidor.gov.br. Feito isso, o processo SEI deve ser inserido em bloco interno específico e então encerrado. Por fim, caso seja utilizada alguma ferramenta para controle de atividades, o responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Dados de Interlocutores no Consumidor.gov.br, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Elaborar ofício, colher assinatura e encaminhar
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável, a partir de modelo de documento existente (Textos Padrão da Unidade GTEQ no SEI, ID 4949 (Erro na designação/alteração de interlocutores)), deve elaborar no SEI um Ofício em que se esclareça ao solicitante as falhas identificadas e que impediram o atendimento da solicitação de designação ou alteração de interlocutores. Em seguida, deve colher a assinatura do O GTEQ e encaminhar para o regulado.
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. Dados de Interlocutores Consumidor.gov.br 1.1. Ofício Comunicando Erro na Designação (Ofício)
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.