



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-580-R00

GTEQ - EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

12/2020



MPR/SAS-580-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	03/12/2020	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) Atualizar as Informações sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros nos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC, pág. 12.
 - 5.2) Elaborar Material de Campanha Educativa sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros, pág. 16.
 - 5.3) Subsidiar Respostas da ANAC a Manifestações Registradas no Fale com a ANAC, pág. 20.
 - 5.4) Subsidiar Respostas da ANAC a Demandas da Lei de Acesso à Informação, pág. 24.
 - 5.5) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas de Imprensa, pág. 28.
- 6) Disposições Finais, pág. 32.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTEQ - Servidores

- 1) Atualizar as Informações sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros nos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC
- 2) Elaborar Material de Campanha Educativa sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros
- 3) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas de Imprensa
- 4) Subsidiar Respostas da ANAC a Demandas da Lei de Acesso à Informação
- 5) Subsidiar Respostas da ANAC a Manifestações Registradas no Fale com a ANAC

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos trata dos Processos de Trabalho relacionados à Educação para o Consumo.

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

- a) Atualizar as Informações sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros nos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC.
- b) Elaborar Material de Campanha Educativa sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros.
- c) Subsidiar Respostas da ANAC a Manifestações Registradas no Fale com a ANAC.
- d) Subsidiar Respostas da ANAC a Demandas da Lei de Acesso à Informação.
- e) Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas de Imprensa.

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

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
Cartilha sobre Linguagem Cidadã	Cartilha sobre linguagem cidadã
Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ	Guia de acesso ao Banco de Respostas GTEQ
Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC	Guia de acesso aos canais de atendimento e de comunicação da ANAC
Guia de Utilização do Citsmart	Guia de Utilização do Citsmart
Guia de Utilização do Totem Manager	Guia de Utilização do Totem Manager

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.	GTEQ - Servidores
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

Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GTEQ - Servidores

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Citsmart	Sistema que possibilita o trâmite e o tratamento das manifestações de usuários registradas no Fale com a ANAC.	https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load?sessionexpired=yes&redirect_to=/pages/experiencecenter/experiencecenter.load#/ec?idexperiencecenter=1
Totemmanager	Sistema que permite monitorar o funcionamento dos totens de autoatendimento, abrir chamados para prestação de suporte técnico (Help Desk), cadastrar novos usuários e gerar relatórios.	https://anac.visual.com.br/TotemManagerAnac

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 Atualizar as Informações sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros nos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC

Atualizar as informações sobre os direitos e deveres dos passageiros nos canais de atendimento e de comunicação da ANAC

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa analisar possíveis alterações das informações aos passageiros recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Tarefa para avaliar a necessidade de atualizar as informações sobre os direitos e deveres dos passageiros recebida'.

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

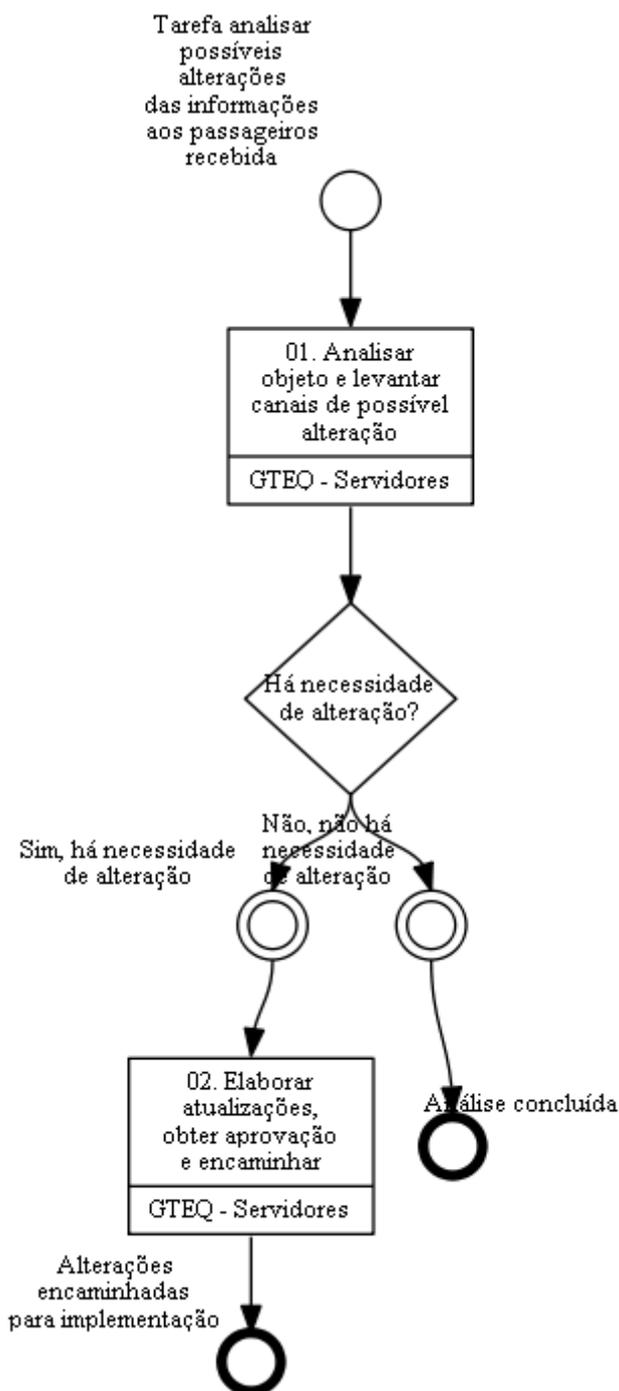
- a) Análise concluída.
- b) Alterações encaminhadas para implementação.

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) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (3) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização; (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: "Guia de Utilização do Citsmart", "Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC", "Cartilha sobre Linguagem Cidadã", "Guia de Utilização do Totem Manager".

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



01. Analisar objeto e levantar canais de possível alteração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber a tarefa de analisar possível necessidade de atualizar as informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, o responsável deve analisar a alteração normativa ou outra situação identificada que enseja a possível necessidade de

<p>atualização. Considerando o objeto dessa possível atualização, o responsável deve, a seguir, acessar os canais de atendimento e de comunicação da ANAC e levantar em quais deles há informações que potencialmente necessitarão de alterações.</p> <p>A relação dos canais de atendimento e de comunicação, bem como as orientações a respeito de como acessá-los, estão no artefato Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC. Alguns dos canais, para serem acessados, requerem a utilização de sistemas informatizados próprios. Os respectivos guias de utilização desses sistemas também constam como artefatos deste manual.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC, Guia de Utilização do Totem Manager, Guia de Utilização do Citsmart.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart, Totemmanager.</p>
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de alteração?" seja "sim, há necessidade de alteração", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar atualizações, obter aprovação e encaminhar". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de alteração", esta etapa finaliza o procedimento.</p>

<h2>02. Elaborar atualizações, obter aprovação e encaminhar</h2>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.</p>
<p>DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar as atualizações, modificando o conteúdo existente sobre os direitos e deveres dos passageiros, de modo que as orientações nos canais de atendimento e de comunicação da ANAC passem a refletir a alteração normativa ou outra situação que tenha tornado necessária a atualização. Na elaboração das atualizações, o responsável deve utilizar linguagem, além de ortograficamente correta, que seja acessível aos cidadãos em geral. Para tanto, deve guiar-se pelo artefato Cartilha sobre Linguagem Cidadã. Em seguida, deve obter aprovação do O GTEQ e/ou O GCON e, por fim, deve encaminhar às áreas envolvidas para implementação das atualizações necessárias. A relação dessas áreas, bem como acioná-las, consta do artefato Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC.</p> <p>Caso seja utilizada alguma ferramenta para controle de atividades, o responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso Aos Canais de Atendimento e de Comunicação da ANAC, Guia de Utilização do Totem Manager, Guia de Utilização do Citsmart, Cartilha sobre Linguagem Cidadã.
--

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Totemmanager, Citsmart.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Elaborar Material de Campanha Educativa sobre os Direitos e Deveres dos Passageiros

Elaborar material de campanha educativa sobre os direitos e deveres dos passageiros

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa elaborar campanha educativa recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Tarefa elaborar campanha educativa sobre os direitos e deveres dos passageiros recebida'.

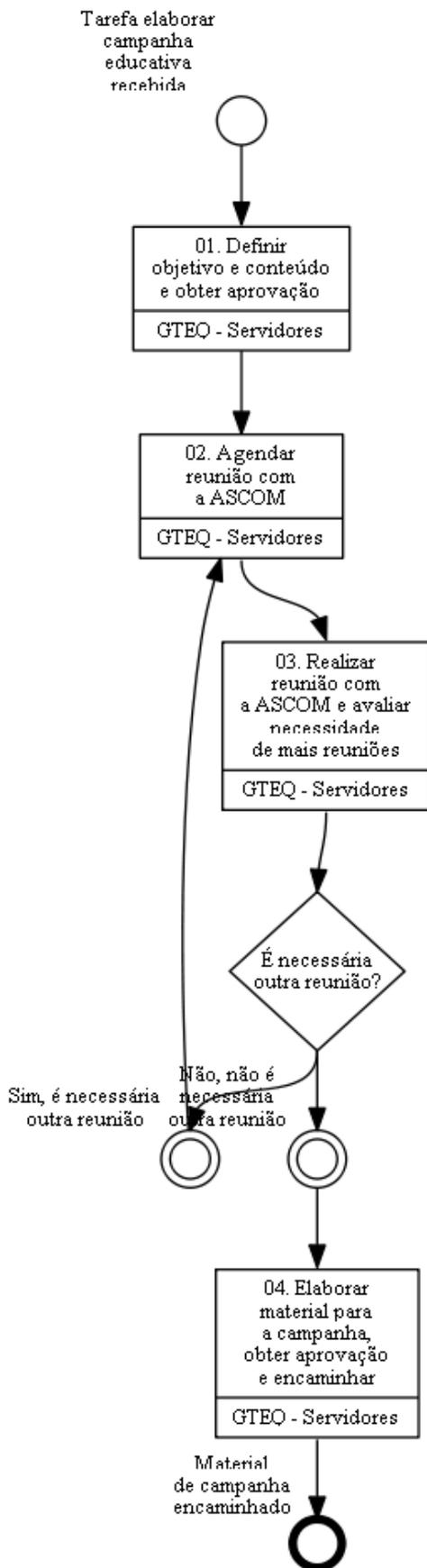
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Material de campanha encaminhado".

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) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (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: "Cartilha sobre Linguagem Cidadã".

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



01. Definir objetivo e conteúdo e obter aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Sempre que for deliberada a realização de campanha educativa sobre os direitos e deveres dos passageiros, o responsável deve analisar as diretrizes recebidas juntamente com essa tarefa. Considerando tais diretrizes, o responsável deve procurar responder às seguintes perguntas:

1. Qual é o meu público-alvo?
2. O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
3. O que meu público-alvo precisa saber sobre o assunto?
4. Que dúvidas meu público-alvo terá?
5. Qual é o resultado desejado pela ANAC? O que eu preciso informar para chegar a este resultado?
6. Qual é o resultado desejado pelo meu público-alvo? O que eu preciso informar para chegar a este resultado?

A partir desse exercício, deve definir objetivo e conteúdo para divulgação.

Em seguida, deve obter aprovação do O GTEQ.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com a ASCOM".

02. Agendar reunião com a ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com a ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar reunião com a ASCOM e avaliar necessidade de mais reuniões".

03. Realizar reunião com a ASCOM e avaliar necessidade de mais reuniões

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deverá realizar reunião para definir metodologia, meios e prazos dos materiais a serem produzidos e ações a serem realizadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessária outra reunião?" seja "sim, é necessária outra reunião", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião com a ASCOM". Caso a resposta seja "não, não é necessária outra reunião", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar material para a campanha, obter aprovação e encaminhar".

04. Elaborar material para a campanha, obter aprovação e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar material para campanha. Na elaboração, o responsável deve utilizar linguagem, além de ortograficamente correta, que seja acessível aos cidadãos em geral. Para tanto, deve guiar-se pelo artefato Cartilha sobre Linguagem Cidadã. Todos os materiais produzidos devem passar pelo crivo da ASCOM. Deve ainda ser obtida aprovação do O GTEQ e/ou do O GCON. Por fim, deve encaminhar o material elaborado para execução pela ASCOM. Caso seja utilizada alguma ferramenta para controle de atividades, o responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- 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.- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cartilha sobre Linguagem Cidadã.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Subsidiar Respostas da ANAC a Manifestações Registradas no Fale com a ANAC

Subsidiar respostas da ANAC a manifestações registradas no Fale com a ANAC

O processo contém, ao todo, 5 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:

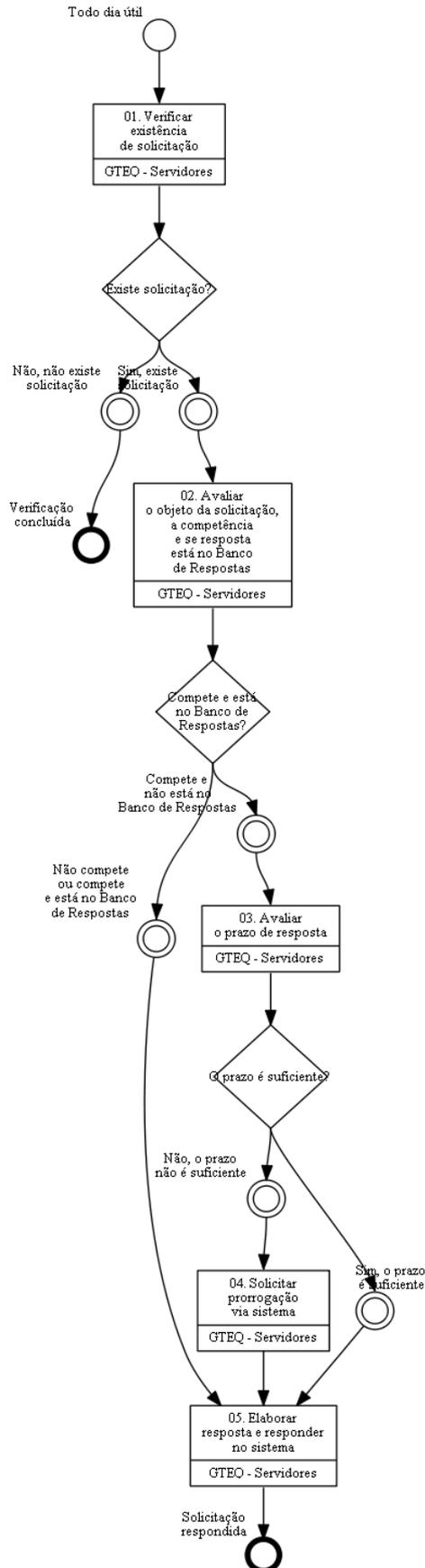
- a) Verificação concluída.
- b) Solicitação respondida.

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 informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização; (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: "Guia de Utilização do Citsmart", "Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ".

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



01. Verificar existência de solicitação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Todo dia útil o responsável deve acessar o Citsmart e verificar se há solicitação de apoio técnico do SAS - SEAM a responder.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Utilização do Citsmart.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe solicitação?" seja "sim, existe solicitação", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar o objeto da solicitação, a competência e se resposta está no Banco de Respostas". Caso a resposta seja "não, não existe solicitação", esta etapa finaliza o procedimento.

02. Avaliar o objeto da solicitação, a competência e se resposta está no Banco de Respostas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o conteúdo da solicitação é de competência da GCON, qual é o seu objeto e se a mesma pode ser respondida pelo Banco de Respostas (vide Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ).

COMPETÊNCIAS:

- 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: Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete e está no Banco de Respostas?" seja "não compete ou compete e está no Banco de Respostas", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar resposta e responder no sistema". Caso a resposta seja "compete e não está no Banco de Respostas", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar o prazo de resposta".

03. Avaliar o prazo de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o prazo disponível para responder a solicitação é suficiente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O prazo é suficiente?" seja "sim, o prazo é suficiente", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar resposta e responder no sistema".

Caso a resposta seja "não, o prazo não é suficiente", deve-se seguir para a etapa "04. Solicitar prorrogação via sistema".

04. Solicitar prorrogação via sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar via Citsmart a prorrogação do prazo para resposta.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Utilização do Citsmart.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar resposta e responder no sistema".

05. Elaborar resposta e responder no sistema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a resposta conforme o conteúdo da solicitação e a situação aplicável. Caso não seja assunto de competência da GCON, esta deve ser a resposta. Nos demais casos, deve-se utilizar resposta do Banco de Respostas (vide Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ). Na inexistência de resposta no Banco de Respostas, deve-se criar uma, por meio de consulta a normativos e/ou outros servidores da GCON, além de se considerar informações já utilizadas em outras demandas anteriores. Em seguida deve-se atualizar o Banco de Respostas. Por fim, o responsável deve responder via Citsmart e marcar a atividade como concluída na ferramenta para controle de atividades, caso seja utilizada alguma.
COMPETÊNCIAS: - Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo. - Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta. - Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ, Guia de Utilização do Citsmart.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Subsidiar Respostas da ANAC a Demandas da Lei de Acesso à Informação

Subsidiar respostas da ANAC a demandas da Lei de Acesso à Informação

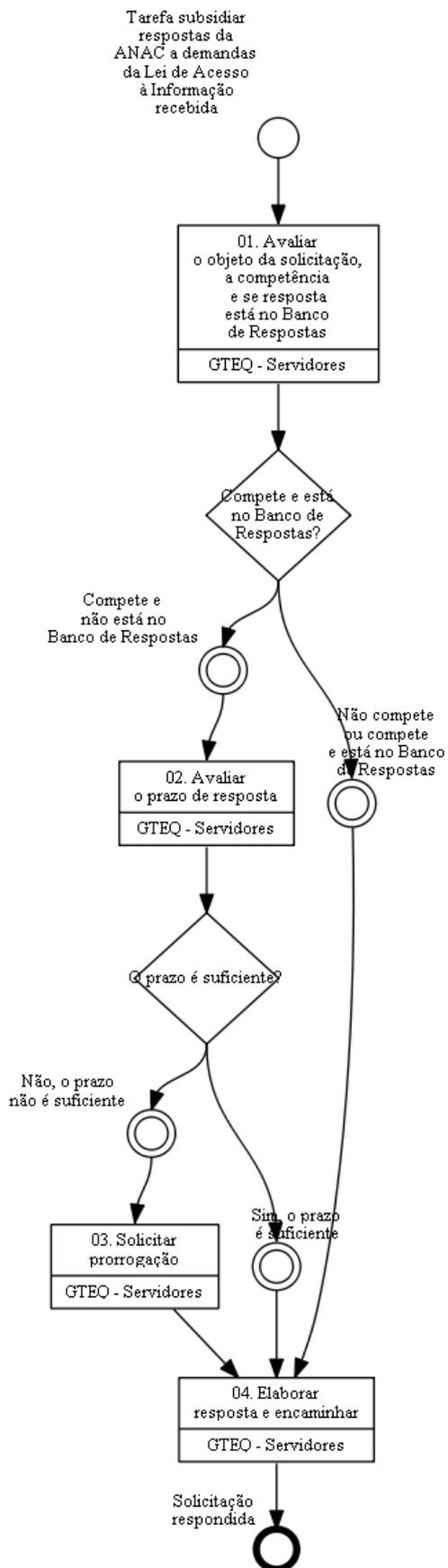
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa subsidiar respostas da ANAC a demandas da Lei de Acesso à Informação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação respondida".

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) Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ".

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 se resposta está no Banco de Respostas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o conteúdo da solicitação é de competência da GCON, qual é o seu objeto e se a mesma pode ser respondida pelo Banco de Respostas (vide Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ).

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete e está no Banco de Respostas?" seja "compete e não está no Banco de Respostas", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar o prazo de resposta". Caso a resposta seja "não compete ou compete e está no Banco de Respostas", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta e encaminhar".

02. Avaliar o prazo de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o prazo disponível para responder a solicitação é suficiente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O prazo é suficiente?" seja "não, o prazo não é suficiente", deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar prorrogação". Caso a resposta seja "sim, o prazo é suficiente", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta e encaminhar".

03. Solicitar prorrogação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar via e-mail ao interlocutor na GTAS(SAS) a prorrogação do prazo para resposta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar resposta e encaminhar".

04. Elaborar resposta e encaminhar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a resposta conforme o conteúdo da solicitação e a situação aplicável.

Caso não seja assunto de competência da GCON, esta deve ser a resposta. Nos demais casos, deve-se utilizar resposta do Banco de Respostas (vide Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ).

Caso a informação não exista, isso deve ser esclarecido na resposta. Caso exista, o responsável deve responder, fornecendo a informação ou, caso ela já esteja disponível ao

público, informando o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação.

Já caso o acesso à informação seja restrito ou ainda não esteja disponível ao público, estas devem ser as respectivas respostas, indicando-se as razões de fato ou de direito da recusa do acesso pretendido e, eventualmente, a futura disponibilidade.

Na inexistência de resposta no Banco de Respostas, deve-se criar uma, por meio de consulta a normativos e/ou outros servidores da GCON. Em seguida deve-se atualizar o Banco de Respostas.

Por fim, o responsável deve encaminhar a resposta ao interlocutor da GTAS(SAS) via e-mail e, caso seja utilizada alguma ferramenta para controle de atividades, o responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída.

COMPETÊNCIAS:

- Trata pedidos de informação e recursos, de forma criteriosa, utilizando as regras da LAI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Subsidiar Resposta da ANAC a Demandas de Imprensa

Subsidiar resposta da ANAC a demandas de Imprensa

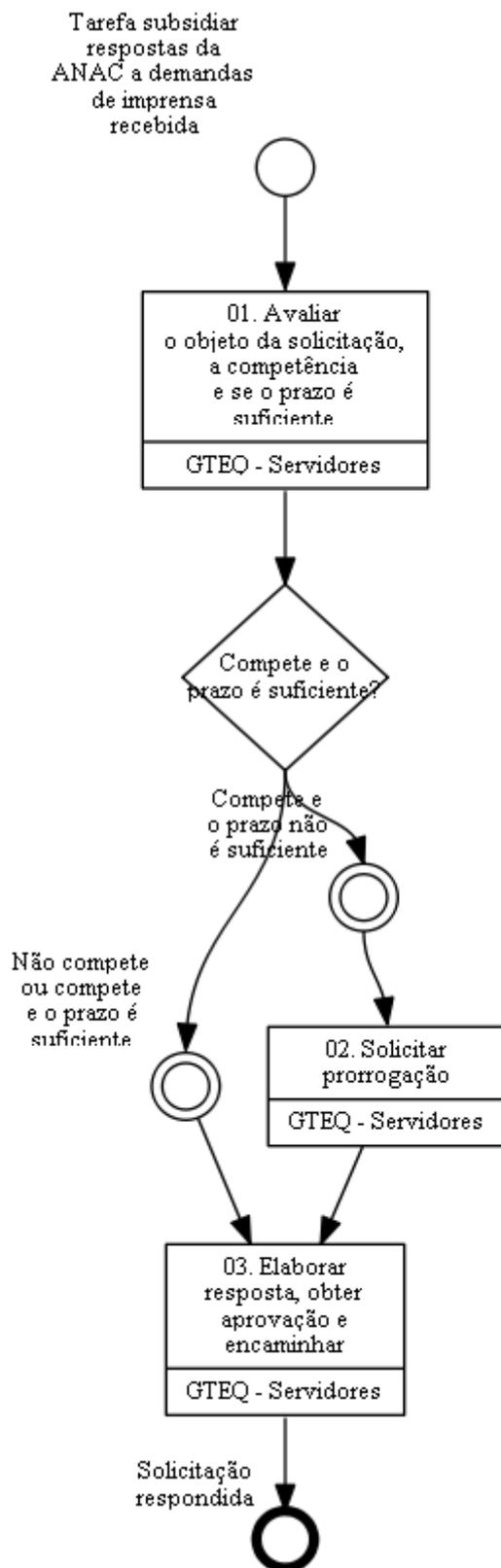
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Tarefa subsidiar respostas da ANAC a demandas de imprensa recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Solicitação respondida".

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) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (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: "Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ".

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 se o prazo é suficiente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se o conteúdo da solicitação é de competência da GCON, qual é o seu objeto e se a mesma pode ser respondida pelo Banco de Respostas.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete e o prazo é suficiente?" seja "não compete ou compete e o prazo é suficiente", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar resposta, obter aprovação e encaminhar". Caso a resposta seja "compete e o prazo não é suficiente", deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar prorrogação".

02. Solicitar prorrogação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar via e-mail ao interlocutor na ASCOM a prorrogação do prazo para resposta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar resposta, obter aprovação e encaminhar".

03. 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.

Caso não seja assunto de competência da GCON, esta deve ser a resposta. Nos demais casos, deve-se utilizar resposta do Banco de Respostas (Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ).

Na inexistência de resposta no Banco de Respostas, deve-se criar uma, por meio de consulta a normativos e/ou outros servidores da GCON além de se considerar informações já utilizadas em outras demandas anteriores. Deve-se atualizar o Banco de Respostas.

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

Por fim, o responsável deve encaminhar a resposta ao interlocutor da ASCOM via e-mail. O responsável deve, neste momento, marcar a atividade como concluída na ferramenta para controle de atividades, caso seja utilizada alguma.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.



MPR/SAS-580-R00

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Acesso ao Banco de Respostas GTEQ.
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.