



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAF-080-R01**

---

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO  
ÂMBITO DA ANAC**

---

12/2021

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Publicação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	Portaria nº 2145, de 27 de junho de 2017	Não informado	SAF	Versão Original
R01	Portaria nº 6474, de 19 de novembro de 2021	03/12/2021	SAF	1) Processo 'Tratar Manifestações da LAI' removido. 2) Processo 'Tratar Recursos da LAI' removido. 3) Processo 'Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC' modificado. 4) Processo 'Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC' modificado. 5) Processo 'Coordenar Atualização de Scripts de Call Center' modificado. 6) Processo 'Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center' modificado.

## 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.
  - 2.1) Expressão, pág. 8.
  - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
  - 4.1) Apurar Denúncias contra Empresas, pág.12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC, pág. 13.
  - 5.2) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC, pág. 18.
  - 5.3) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center, pág. 20.
  - 5.4) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center, pág. 25.
- 6) Disposições Finais, pág. 29.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento**

- 1) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center
- 2) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC
- 3) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC

#### **b) GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos**

- 1) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O presente Manual compreende os processos de trabalho adotados para a gestão do atendimento, via Fale com a ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração e Finanças - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC.
- b) Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC.
- c) Coordenar Atualização de Scripts de Call Center.
- d) Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/SAF-080-R00, aprovado na data de 27 de junho de 2017.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Instrução Normativa ANAC nº 121, de 04 de maio de 2018, que institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e sua regulamentação;

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e sua regulamentação;

Resolução ANAC nº 381, de 14 de junho de 2016 - Regimento Interno da ANAC.

### **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>
-----------------------------	------------------

GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento	Servidor(es) e/ou colaborador(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pelo tratamento de manifestações recebidas no Fale com a ANAC.
GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos	Servidor(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pela gestão e fiscalização de contratos relacionados à sua área de atuação.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Administração e Finanças 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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Linguagem Cidadã	Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento (Parágrafo Único do Art. 4º da Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014).

### 2.2 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
GSIN	Gerência de Serviços Logísticos e de Informação
GTFC	Gerência Técnica de Finanças e Contabilidade
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
GTLC	Gerência Técnica de Licitações e Contratos
IN	Instrução Normativa
LAI	Lei de Acesso à Informação
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
SAF	Superintendência de Administração e Finanças



MPR/SAF-080-R01

UORG	Unidade da estrutura organizacional da ANAC.
------	--

### 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
Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II	Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que tem por objeto prestar orientações e subsídios aos servidores designados para fiscalizar e acompanhar a execução dos contratos administrativos efetivados no âmbito da Agência.
Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III	Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que dispõe sobre a fiscalização dos contratos de prestação de serviços diversos, no que diz respeito à composição da equipe de fiscalização, atribuições e procedimentos de cada integrante da equipe. Dispõe ainda sobre a fiscalização do fornecimento de bens permanentes e materiais de consumo.
Relatório Estatístico do Fale com a ANAC	Modelo de relatório para divulgação de dados estatísticos do atendimento realizado no âmbito do Fale com a ANAC.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

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

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos
Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento
Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento
Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Citsmart	Sistema que possibilita o trâmite e o tratamento das manifestações de usuários registradas no Fale com a ANAC	<a href="https://intranet.anac.gov.br/links-da-home/sistemas/sistema-de-atendimento-seam">https://intranet.anac.gov.br/links-da-home/sistemas/sistema-de-atendimento-seam</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI">https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## 4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 1 processos de trabalho referenciados, a ver:

**4.1) Apurar Denúncias contra Empresas, publicado no MPR/SAF-032-R00:** Trata da apuração de denúncias contra empresas licitantes ou contratadas pela ANAC, visando reprová-las a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções administrativas aplicadas aos licitantes e contratados da Administração Pública Federal, autarquias e fundacional estão previstas essencialmente no art. 87 da Lei nº 8.666, de 23 de junho de 1993, no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e no art. 27 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

## 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 Tratar Manifestações Recebidas no Fale com a ANAC

Abrange os procedimentos relativos ao recebimento e ao tratamento de manifestações recebidas no âmbito do Fale com a ANAC.

O Fale com a ANAC é o canal de comunicação utilizado para receber manifestações por meio de Atendimento Eletrônico ou pelo telefone 163. Acessível em [https://www.gov.br/anac/pt-br/canais\\_atendimento/fale-com-a-anac](https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/fale-com-a-anac), este canal recebe dúvidas, reclamações, sugestões, críticas ou elogios sobre os entes regulados ou fiscalizados pela ANAC, além de servir para tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela própria Agência.

Ao efetuar o registro de uma manifestação, o cidadão recebe um número de protocolo e uma senha individual através da qual pode acompanhar, em área restrita, o andamento de sua demanda.

A manifestação registrada segue para um núcleo de triagem, chamado de Backoffice (BO), que (a) responde à manifestação no caso de haver disponibilidade de roteiro adequado ao teor da demanda ou (b) procede com o encaminhamento à área técnica responsável no caso de manifestações com mais de um questionamento, ou manifestações que não possuam roteiro com resposta adequada à demanda, e (c) encaminha a manifestação para a Ouvidoria quando se trata de manifestação com teor de denúncia ou reclamação contra prazo ou qualidade de resposta anterior

O tratamento das manifestações é processado via sistema eletrônico, possibilitando a cada área responsável o acesso ao campo específico de tratamento, no estrito limite de sua competência.

Esse acesso é facultado tão-somente a pessoas formalmente designadas, previamente cadastradas como pontos focais no sistema, preservando-se, destarte, o sigilo dos dados e informações.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Manifestações recebidas no Fale com a ANAC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'A ANAC disponibiliza ao cidadão o canal de comunicação Fale com a ANAC, o qual utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR

As manifestações recebidas no 163 que não são resolvidas por meio dos roteiros de atendimento são registradas pelo Central de Atendimento no Fale com a ANAC

As manifestações recebidas por e-mail também são cadastradas no Fale com a ANAC, conforme IN ANAC nº 121/2019 E a Ouvidoria é responsável pelo o cadastro na plataforma

As demandas de demandas dos titulares de dados pessoais enviadas ao e-mail do encarregado, também utilizam a plataforma, sendo cadastradas pela GTGI, contudo são tratadas vide processo de trabalho específico'.

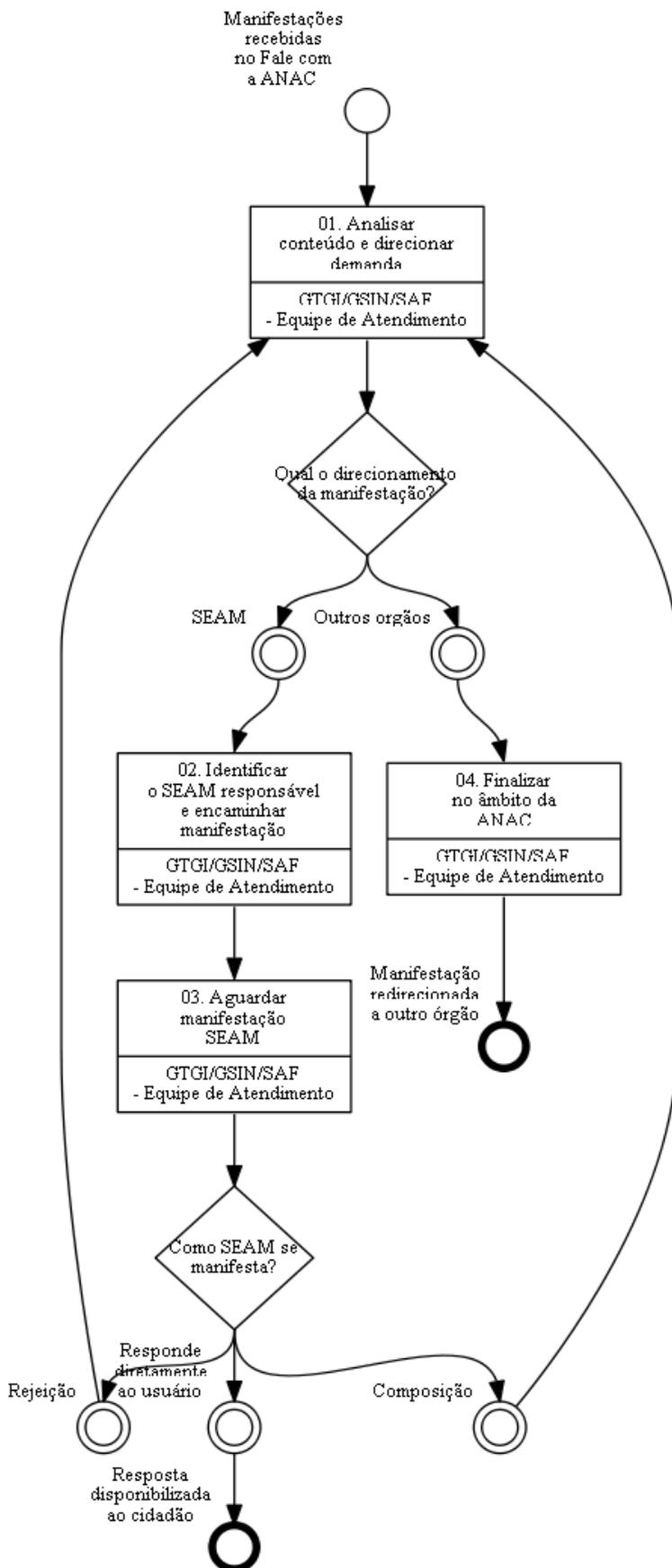
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Resposta disponibilizada ao cidadão.
- b) Manifestação redirecionada a outro órgão.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

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



## 01. Analisar conteúdo e direcionar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve analisar o conteúdo da manifestação e identificar o responsável pela resposta:

- outros órgãos, no caso de matérias que extrapolam a competência da ANAC;
- Ouvidoria, manifestações com teor de denúncia ou que apresentem reclamação contra qualidade de resposta anterior;
- SEAM, nos demais casos.

Observação:

Usualmente o direcionamento da demanda é realizado diretamente pela Central de Atendimento, empresa contratada, com exceção de encaminhamentos para outros órgãos que é realizado pela Equipe de Atendimento. Caso a contratada não identifique o responsável pela resposta, a Equipe de Atendimento deve realizar o direcionamento.

As manifestações cadastradas como denúncias e comunicação (anônimas) são enviadas diretamente à Ouvidoria. Manifestações registradas como sendo de outros tipos mas que contenham teor de denúncia ou apresentem reclamação contra qualidade de resposta anterior devem ser encaminhadas à Ouvidoria. Caso ocorra algum engano e a manifestação com teor de denúncia ou que apresente reclamação contra qualidade de resposta anterior seja enviada a algum SEAM, o SEAM deve encaminhar a demanda para a equipe de atendimento que redirecionará a manifestação à Ouvidoria.

Quando a manifestação é enviada ao SEAM que não possui atribuição para respondê-la, ele a rejeita, e a manifestação é devolvida para que a GTGI promova redirecionamento ao SEAM responsável.

Quando a resposta à manifestação requer informações de diferentes áreas, o SEAM devolve à GTGI para composição. E a GTGI redireciona a outro SEAM para composição de resposta com informação de mais de uma área.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o direcionamento da manifestação?" seja "SEAM", deve-se seguir para a etapa "02. Identificar o SEAM responsável e encaminhar manifestação". Caso a resposta seja "outros órgãos", deve-se seguir para a etapa "04. Finalizar no âmbito da ANAC".

## 02. Identificar o SEAM responsável e encaminhar manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento deve considerar o regimento interno, a tabela de assuntos de cada UDVD e, se for o caso, a indicação de outro SEAM para identificar o SEAM responsável.

A Equipe de Atendimento deve incluir no campo ocorrência a mensagem padrão:

“Prezados(as), segue manifestação para tratamento”

E posteriormente encaminhar a manifestação ao SEAM responsável.

Caso a demanda já tenha sido enviada a um SEAM e devolvida, a Equipe de Atendimento deve verificar se foi indicado outro SEAM responsável, e na falta de indicação, deve-se identificar a área responsável pela demanda, e realizar novo encaminhamento.

Observação:

Usualmente o direcionamento da demanda é realizado diretamente pelo Back Office (BO) Central de Atendimento, empresa contratada. Caso a contratada não identifique o responsável pela resposta, a Equipe de Atendimento deve realizar o direcionamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar manifestação SEAM".

### **03. Aguardar manifestação SEAM**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: O SEAM analisa a demanda, e pode:

- responder diretamente ao usuário;
- rejeitar à GTGI, para redirecionamento da manifestação;
- solicitar composição à GTGI para complementação da manifestação por outra Unidade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Como SEAM se manifesta?" seja "rejeição", deve-se seguir para a etapa "01. Analisar conteúdo e direcionar demanda". Caso a resposta seja "responde diretamente ao usuário", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "composição", deve-se seguir para a etapa "01. Analisar conteúdo e direcionar demanda".

### **04. Finalizar no âmbito da ANAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de atendimento deve procurar identificar o órgão competente pela resposta e encaminhar a manifestação por meio da plataforma Fala.Br.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Elaborar Relatórios Estatísticos Relacionados ao Fale com a ANAC

Trata dos procedimentos para extração e/ou elaboração de relatórios gerenciais com informações acerca do atendimento realizado no âmbito do Fale com a ANAC.

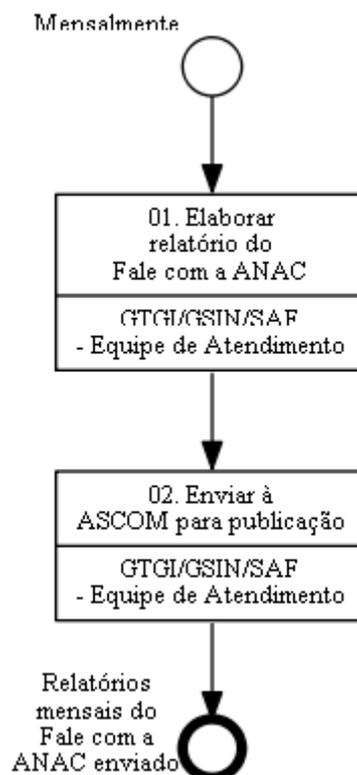
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mensalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatórios mensais do Fale com a ANAC enviado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Relatório Estatístico do Fale com a ANAC".

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



### 01. Elaborar relatório do Fale com a ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.
DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve acessar o sistema de atendimento e extrair relatório, escolhendo os parâmetros desejados e o respectivo período.  Depois, deve consolidar com os dados dos relatórios mensais de atendimento enviados pelo Call Center e elaborar, conforme modelo, relatório estatístico do Fale com a ANAC.
COMPETÊNCIAS: - Elabora relatórios estatísticos sobre o atendimento ao cidadão, de acordo com parâmetros do sistema de atendimento da Agência.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório Estatístico do Fale com a ANAC.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Enviar à ASCOM para publicação".

<b>02. Enviar à ASCOM para publicação</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.
DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve enviar à ASCOM o relatório gerado do Fale com a ANAC para publicação na intranet.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Coordenar Atualização de Scripts de Call Center**

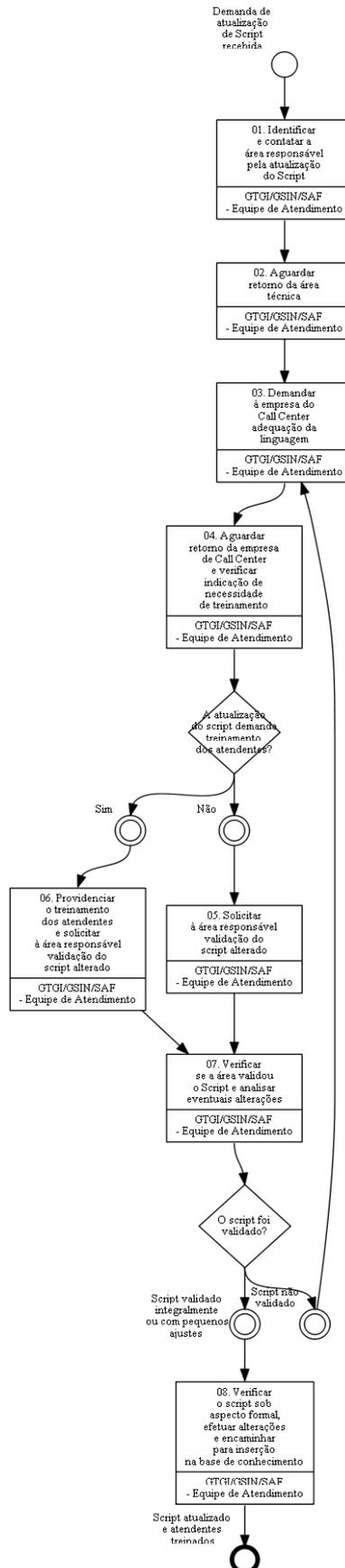
Abrange os procedimentos de atualização dos scripts utilizados no âmbito do Call Center do Fale com a ANAC, bem como aqueles relacionados ao treinamento dos atendentes para a correta utilização desses scripts, de forma a viabilizar o atendimento eficiente e eficaz aos usuários.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda de atualização de Script 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: "Script atualizado e atendentes treinados.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.

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



## **01. Identificar e contatar a área responsável pela atualização do Script**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: Recebida a demanda de atualização de Script, a Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve identificar a área responsável e solicitar, por e-mail, a respectiva atualização.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar retorno da área técnica".

## **02. Aguardar retorno da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve aguardar a proposta de script da área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem".

## **03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: Após o recebimento da proposta de script da área técnica, a Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve enviar, por e-mail, a minuta à empresa contratada para prestação do serviço de Call Center para verificação e/ou adequação à linguagem de atendimento, sem alteração no conteúdo do texto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar retorno da empresa de Call Center e verificar indicação de necessidade de treinamento".

## **04. Aguardar retorno da empresa de Call Center e verificar indicação de necessidade de treinamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve aguardar o retorno da empresa de Call Center acerca da adequação do script, de forma a viabilizar a leitura pelo atendente durante o processo de atendimento, sem alteração no conteúdo do texto, e da necessidade ou não de treinamento para os atendentes.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A atualização do script demanda treinamento dos atendentes?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Providenciar o treinamento dos atendentes e solicitar à área responsável validação do script alterado". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Solicitar à área responsável validação do script alterado".

## **05. Solicitar à área responsável validação do script alterado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve encaminhar o script, por e-mail, à área técnica da ANAC para validação, no intuito de verificar se houve perda de conteúdo no processo de adequação da linguagem.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações".

## **06. Providenciar o treinamento dos atendentes e solicitar à área responsável validação do script alterado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve solicitar à área técnica responsável pela atualização do script a realização de treinamento para que os atendentes possam utilizar corretamente o roteiro.

Deve definir, junto à empresa de Call Center, a data e horário para o treinamento.

A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve encaminhar o script, por e-mail, à área técnica da ANAC para validação, no intuito de verificar se houve perda de conteúdo no processo de adequação da linguagem.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações".

## **07. Verificar se a área validou o Script e analisar eventuais alterações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação, ao receber a resposta da área técnica da ANAC, deve verificar se o script foi validado e analisar eventuais alterações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O script foi validado?" seja "script validado integralmente ou com pequenos ajustes", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar o script sob aspecto formal, efetuar alterações e encaminhar para inserção na base de conhecimento". Caso a resposta seja "script não validado", deve-se seguir para a etapa "03. Demandar à empresa do Call Center adequação da linguagem".

## **08. Verificar o script sob aspecto formal, efetuar alterações e encaminhar para inserção na base de conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento e Acesso a Informação deve realizar os ajustes apontados pela área técnica da ANAC, quando necessário, e inserir na base de conhecimento do Citsmart a ser utilizada pelos atendentes.

COMPETÊNCIAS:

- Revisa textos informativos com atenção, de acordo com as normas gramaticais vigentes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SAF-080-R01

## 5.4 Fiscalizar Contrato Relacionado ao Call Center

Trata dos procedimentos de acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço de planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center aos usuários e ao público em geral da ANAC.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

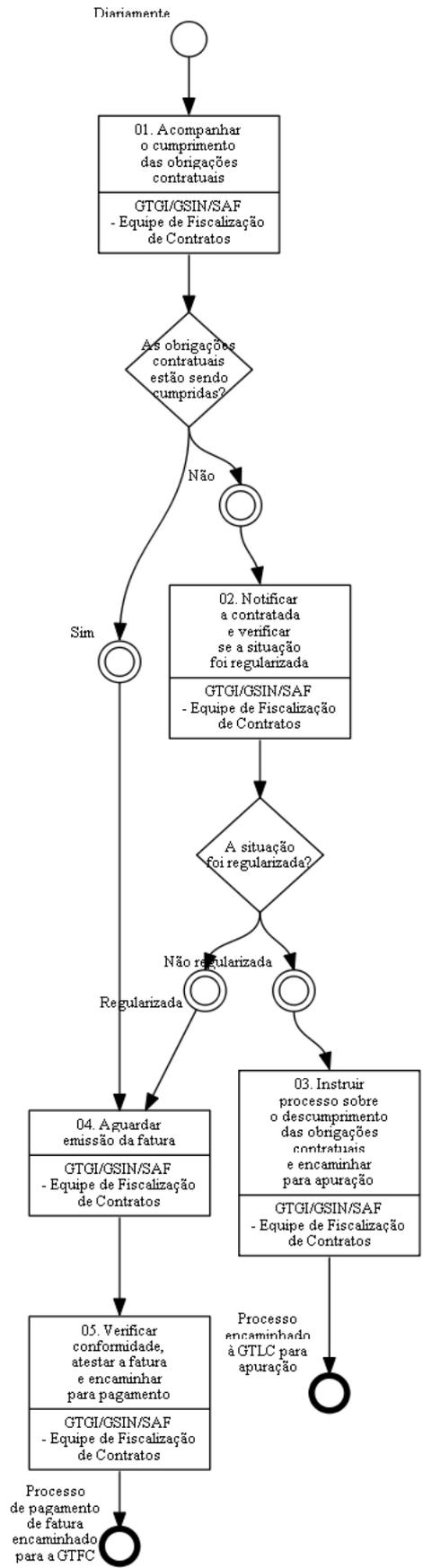
- a) Processo de pagamento de fatura encaminhado para a GTFC.
- b) Processo encaminhado à GTLC para apuração.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III", "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II".

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



## **01. Acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: O Contrato de atendimento abrange a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade Contact Center aos usuários e ao público em geral da ANAC.

A Equipe de Fiscalização de Contratos deve acompanhar a correta execução do objeto contratual, de modo a legitimar a liquidação dos pagamentos devidos ao contratado.

Na fiscalização, deve ser observado o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais; a relação dos empregados; a regularidade relativa à Seguridade Social; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

Deve-se observar, também, a verificação do serviço in loco a fim de complementar a efetividade e qualidade do serviço.

Além disso, diariamente, o Fiscal do Contrato deve acompanhar, via relatório emitido pela Contratada, a quantidade de ligações recebidas e horas registradas.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III, Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As obrigações contratuais estão sendo cumpridas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada".

## **02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização do Contrato deve notificar a empresa Contratada acerca de possíveis irregularidades no cumprimento do contrato e solicitar a devida regularização e/ou esclarecimentos.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A situação foi regularizada?" seja "regularizada", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a

resposta seja "não regularizada", deve-se seguir para a etapa "03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração".

### **03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização do Contrato deve instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar à GTLC para análise e adoção de medidas cabíveis.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **04. Aguardar emissão da fatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização do Contrato deve aguardar a emissão da fatura, por parte da Contratada, para fins de conferência e ateste do serviço prestado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento".

### **05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Fiscalização de Contratos.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização do Contrato deve verificar a conformidade e atestar a fatura.

Caso seja identificada alguma inconformidade na fatura, deve-se oficiar a contratada para sanar a pendência, antes de realizar o procedimento de ateste.

COMPETÊNCIAS:

- Acompanha a correta execução dos objetos contratuais, legitimando a correta execução dos serviços e a liquidação dos pagamentos devidos à contratada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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