



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-110-R02**

---

**SAS - GABINETE**

---

05/2022

**REVISÕES**

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Manual aprovado sem portaria	Não informado	SAS	Versão Original
R01	PORTARIA Nº 2.144, DE 9 DE JULHO DE 2018	Não informado	SAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Processo 'Analisar Proposta de Norma Finalística' removido.</li> <li>2) Processo 'Solicitar Atualização do Kit Gerencial de Dados' removido.</li> <li>3) Processo 'Avaliar Desempenho dos Servidores' removido.</li> <li>4) Processo 'Solicitar Informações para a Elaboração do Plano de Fiscalização' removido.</li> <li>5) Processo 'Elaborar Plano de Fiscalização e Planilha de Acompanhamento de Indicadores' removido.</li> <li>6) Processo 'Atualizar Indicadores dos Objetivos do Plano Estratégico' removido.</li> <li>7) Processo 'Analisar Solicitação de Licença Capacitação ou Incentivo de Pós-Graduação' removido.</li> <li>8) Processo 'Encaminhar Processo Administrativo para Capacitação Externa' removido.</li> <li>9) Processo 'Autuar Processo Administrativo para Contratação de Serviço "in Company"' removido.</li> <li>10) Processo 'Tratar Demanda Especial' removido.</li> <li>11) Processo 'Tratar Demanda Não Triada' removido.</li> <li>12) Processo 'Responder Demanda da Auditoria Interna, da Procuradoria ou da ASPAR' removido.</li> <li>13) Processo 'Responder Demanda da Ouvidoria' removido.</li> <li>14) Processo 'Responder Demanda Especial' removido.</li> <li>15) Processo 'Responder Manifestação ou Recurso Via LAI' removido.</li> </ol>

				<p>16) Processo 'Responder Manifestações do Fale com a ANAC' removido.</p> <p>17) Processo 'Elaborar Planilha de Acompanhamento de Fiscalização - SAS' inserido.</p> <p>18) Processo 'Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS' inserido.</p> <p>19) Processo 'Deliberar sobre Licença Capacitação ou Incentivo de Pós-Graduação' inserido.</p> <p>20) Processo 'Deliberar sobre Processo Administrativo para Capacitação Externa' inserido.</p> <p>21) Processo 'Deliberar sobre Processo de Contratação de Serviço "In Company"' inserido.</p> <p>22) Processo 'Responder Demandas Gerais (SAS)' inserido.</p> <p>23) Processo 'Indicar Pares para Avaliação de Desempenho Individual' inserido.</p> <p>24) Processo 'Avaliar Cumprimento de Metas de Desempenho Individual' inserido.</p> <p>25) Processo 'Dar Ciência em Avaliação de Desempenho Individual' inserido.</p> <p>26) Processo 'Acompanhar Agenda Regulatória' modificado.</p> <p>27) Processo 'Atualizar Kit Gerencial de Dados' modificado.</p> <p>28) Processo 'Estabelecer Metas de Desempenho Individual' modificado.</p> <p>29) Processo 'Levantar Necessidade de Capacitação' modificado.</p> <p>30) Processo 'Avaliar Inscrição de Servidor em Eventos de Capacitação' modificado.</p> <p>31) Processo 'Levantar Necessidade de PCDP' modificado.</p> <p>32) Processo 'Planejar Eventos de Ação Nacional' modificado.</p> <p>33) Processo 'Encaminhar Recurso de Manifestação Via LAI' modificado.</p>
--	--	--	--	---

				<p>34) Processo 'Distribuir Manifestações do Fale com a ANAC' modificado.</p> <p>35) Processo 'Verificar o Recebimento e Tratar Manifestação Via LAI' modificado.</p> <p>36) Processo 'Verificar Sugestão de Resposta à Manifestação ou Recurso Via LAI' modificado.</p> <p>37) Processo 'Mapear Processo de Trabalho da SAS' modificado.</p> <p>38) Processo 'Obter e Consolidar Informações para o Relatório Anual de Atividades' modificado.</p>
R02	Não Publicado	23/05/2022	SAS	<p>1) Processo 'Acompanhar Agenda Regulatória' removido.</p> <p>2) Processo 'Atualizar Kit Gerencial de Dados' removido.</p> <p>3) Processo 'Planejar Eventos de Ação Nacional' removido.</p> <p>4) Processo 'Elaborar Planilha de Acompanhamento de Fiscalização - SAS' removido.</p> <p>5) Processo 'Levantar Necessidade de PCDP' removido.</p> <p>6) Processo 'Obter e Consolidar Informações para o Relatório Anual de Atividades' removido.</p> <p>7) Processo 'Levantar Necessidade de Capacitação' removido.</p> <p>8) Processo 'Deliberar sobre Licença Capacitação ou Incentivo de Pós-Graduação' removido.</p> <p>9) Processo 'Deliberar sobre Processo Administrativo para Capacitação Externa' removido.</p> <p>10) Processo 'Avaliar Inscrição de Servidor em Eventos de Capacitação' removido.</p> <p>11) Processo 'Deliberar sobre Processo de Contratação de Serviço "In Company"' removido.</p> <p>12) Processo 'Encaminhar Recurso de Manifestação Via LAI' removido.</p> <p>13) Processo 'Verificar Sugestão de Resposta à Manifestação ou Recurso Via LAI' removido.</p>

				<p>14) Processo 'Distribuir Manifestações do Fale com a ANAC' removido.</p> <p>15) Processo 'Estabelecer Metas de Desempenho Individual' removido.</p> <p>16) Processo 'Indicar Pares para Avaliação de Desempenho Individual' removido.</p> <p>17) Processo 'Avaliar Cumprimento de Metas de Desempenho Individual' removido.</p> <p>18) Processo 'Dar Ciência em Avaliação de Desempenho Individual' removido.</p> <p>19) Processo 'Planejar e Executar Reunião Colaborativa' inserido.</p> <p>20) Processo 'Mapear Riscos dos Processos Organizacionais' inserido.</p> <p>21) Processo 'Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo II)' inserido.</p> <p>22) Processo 'Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo I)' inserido.</p> <p>23) Processo 'Verificar o Recebimento e Tratar Demandas Especiais' inserido.</p> <p>24) Processo 'Tratar Manifestações de Usuários do Fale com a ANAC' inserido.</p> <p>25) Processo 'Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS' modificado.</p> <p>26) Processo 'Mapear Processo de Trabalho da SAS' modificado.</p> <p>27) Processo 'Tratar Manifestações e Recursos Recebidos Via LAI' modificado.</p> <p>28) Processo 'Tratar Informação Recebida (SAS)' modificado.</p>
--	--	--	--	--

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 8.
  - 1.1) Introdução, pág. 8.
  - 1.2) Revogação, pág. 8.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 8.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 8.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 9.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 9.
- 2) Definições, pág. 11.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 12.
  - 3.1) Artefatos, pág. 12.
  - 3.2) Competências, pág. 13.
  - 3.3) Sistemas, pág. 13.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 14.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 16.
- 5) Procedimentos, pág. 17.
  - 5.1) Tratar Informação Recebida (SAS), pág. 17.
  - 5.2) Tratar Manifestações e Recursos Recebidos Via LAI, pág. 23.
  - 5.3) Tratar Manifestações de Usuários do Fale com a ANAC, pág. 28.
  - 5.4) Verificar o Recebimento e Tratar Demandas Especiais, pág. 34.
  - 5.5) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo I), pág. 41.
  - 5.6) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo II), pág. 46.
  - 5.7) Mapear Processo de Trabalho da SAS, pág. 50.
  - 5.8) Mapear Riscos dos Processos Organizacionais, pág. 55.
  - 5.9) Planejar e Executar Reunião Colaborativa, pág. 59.
  - 5.10) Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS, pág. 66.
- 6) Disposições Finais, pág. 69.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores**

- 1) Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS
- 2) Planejar e Executar Reunião Colaborativa
- 3) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo I)
- 4) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo II)
- 5) Tratar Informação Recebida (SAS)
- 6) Tratar Manifestações de Usuários do Fale com a ANAC
- 7) Tratar Manifestações e Recursos Recebidos Via LAI
- 8) Verificar o Recebimento e Tratar Demandas Especiais

#### **b) SAS - Gerente Envolvido**

- 1) Mapear Processo de Trabalho da SAS

#### **c) Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP**

- 1) Mapear Processo de Trabalho da SAS
- 2) Mapear Riscos dos Processos Organizacionais

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

Este manual trata das atividades de gabinete da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos, envolvendo indicadores e informações organizacionais, processamento e resposta de demandas de unidades internas e órgãos externos, pedidos de informação via Lei de Acesso à Informação, pedidos de informação via Fale com a ANAC, atividades de planejamento, mapeamento de processos, mapeamento de riscos e planejamento e execução de Reunião Colaborativa.

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

- a) Tratar Informação Recebida (SAS).
- b) Tratar Manifestações e Recursos Recebidos Via LAI.
- c) Tratar Manifestações de Usuários do Fale com a ANAC.
- d) Verificar o Recebimento e Tratar Demandas Especiais.
- e) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo I).
- f) Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo II).
- g) Mapear Processo de Trabalho da SAS.
- h) Mapear Riscos dos Processos Organizacionais.
- i) Planejar e Executar Reunião Colaborativa.
- j) Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/SAS-110-R01, aprovado na data de 09 de julho de 2018.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

### **1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS**

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



<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTAS/SAS - Servidores	Grupo relacionado aos servidores da GTAS/SAS.
SAS - Gerente Envolvido	Gerente específico envolvido na atividade
SAS - ALGP	Grupo local responsável pelo gerenciamento de processos.

### **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

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013	Estabelece os procedimentos a serem adotados no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para atendimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI - Lei de Acesso à Informação), e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e dá outras providências.
Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais	Manual que trata da gestão de riscos dos processos organizacionais.
Manual de Referência de Mapeamento de Competências	O presente manual formaliza a linguagem de mapeamento de competências a ser utilizada na ANAC explicita a metodologia a ser implementada, constituindo uma importante referência na implantação da Gestão por Competências na ANAC. As regras e convenções deste manual devem ser seguidas por qualquer colaborador envolvido com mapeamento de competências dentro da Agência.
Manual de Referência de Mapeamento de Processos	Manual de Referência de Mapeamento de Processos editado pelo Escritório de Processos - ESPROC
Mapeamento de Processo de Trabalho	Planilha facilitadora na atividade de mapeamento, discriminando e organizando as informações.
Regimento Interno da ANAC	Regimento Interno ANAC - Resolução 381/2016

### 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>
Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.	GTAS/SAS - Servidores
Elabora MPR, considerando as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.	SAS - ALGP
Mapeia os riscos de processo organizacional com clareza, utilizando-se dos conceitos de gerenciamento de riscos, sistemas e manuais institucionalizados.	SAS - ALGP
Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.	SAS - ALGP
Opera o sistema RiscoPro, de forma clara e precisa.	SAS - ALGP
Responde, com presteza e educação, manifestação de demanda de competência da SAS.	GTAS/SAS - Servidores
Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GTAS/SAS - Servidores
Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.	GTAS/SAS - Servidores, SAS - ALGP
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	GTAS/SAS - Servidores, SAS - Gerente Envolvido

### 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	<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>

	registradas no Fale com a ANAC	
GFT - Indicadores de Desempenho	Sistema que gera indicadores e relatórios de dados do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\16.exe
GFT - Manual de Procedimento	Sistema de Cadastro de MPR do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\9.exe
GFT - Processos de Trabalho	Módulo de Processos de Trabalho do GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\6.exe
Riscoprop	Sistema departamental da ANAC, desenvolvido como ferramenta da gestão de risco dos processos organizacionais.	<a href="https://departamental.anac.gov.br/menu/f?p=10000:25:7595805141850::yes:rp:p25_id_processo_vrs:230">https://departamental.anac.gov.br/menu/f?p=10000:25:7595805141850::yes:rp:p25_id_processo_vrs:230</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

<b>Nome do Documento</b>	<b>Tipo do Documento</b>	<b>Processo Administrativo</b>	<b>Tipo do Processo Administrativo</b>
Despacho Encaminhando Demanda	Despacho	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Despacho Encaminhando Subsídios para a Resposta	Despacho	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Despacho Encaminhando Subsídios para Resposta	Despacho	Tratamento de Informação	gestão da informação: gestão documental
Despacho para Aprovação de MPR	Despacho	Aprovação de MPR	gestão de processos: mapeamento e modelagem
Despacho Rejeitando Demanda	Despacho	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Despacho Rejeitando Demanda	Despacho	Tratamento de Informação	gestão da informação: gestão documental
Despacho Rejeitando Manifestação (LAI)	Despacho	Resposta de Manifestação (LAI)	gestão da informação: gestão documental

Despacho Solicitando Dilação de Prazo	Despacho	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Ofício de Resposta	Ofício	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Ofício de Resposta	Ofício	Tratamento de Informação	gestão da informação: gestão documental
Ofício Solicitando Dilação de Prazo	Ofício	Responder Demandas Especiais	demandas institucionais: respostas a órgãos externos
Portaria de Aprovação de MPR	Portaria	Aprovação de MPR	gestão de processos: mapeamento e modelagem
Resposta a Manifestação (LAI)	Resposta	Resposta de Manifestação (LAI)	gestão da informação: gestão documental

## **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 Tratar Informação Recebida (SAS)

Este processo relata procedimentos para tratar informações recebidas de diversas fontes, como por exemplo, comunicados de órgãos externos, de outras UORGs, demandas da Auditoria, da Ouvidoria e da Assessoria Parlamentar.

As informações em questão podem exigir resposta (demanda) ou não (comunicado).

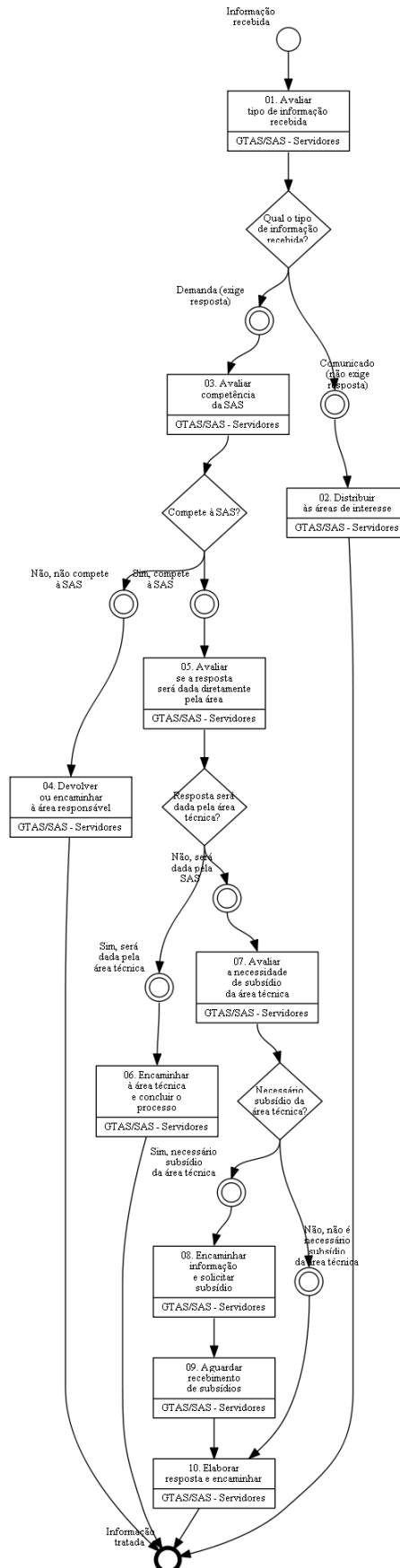
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Informação recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Informação tratada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Responde, com presteza e educação, manifestação de demanda de competência da SAS; (2) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (3) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Regimento Interno da ANAC".

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



## 01. Avaliar tipo de informação recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar qual o tipo de informação recebida.

A informação pode ser recebida por um processo no SEI, ou mesmo por telefone, e-mail e outros meios.

A informação também pode ter sido triada ou não. Caso tenha sido recebida diretamente pela unidade (não triada), o responsável deve avaliar a necessidade de comunicá-la a outras áreas, especialmente ao GAB.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de informação recebida?" seja "demanda (exige resposta)", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar competência da SAS". Caso a resposta seja "comunicado (não exige resposta)", deve-se seguir para a etapa "02. Distribuir às áreas de interesse".

## 02. Distribuir às áreas de interesse

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve distribuir a informação às áreas de interesse, utilizando o SEI, e-mail ou qualquer outro meio que julgue apropriado.

COMPETÊNCIAS:

- 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.

## 03. Avaliar competência da SAS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber demanda o responsável deve avaliar a competência da SAS sobre o tema.

O responsável deve avaliar ainda, a necessidade de juntar o processo a outro processo existente sob o mesmo tema, se julgar pertinente.

Em qualquer momento do processo pode ser necessário solicitar informações complementares ao demandante, o que deve ser executado pela SAS, pela área de entrada da demanda ou pela própria área técnica, conforme o caso.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Regimento Interno da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Compete à SAS?" seja "sim, compete à SAS", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar se a resposta será dada diretamente pela área". Caso a resposta seja "não, não compete à SAS", deve-se seguir para a etapa "04. Devolver ou encaminhar à área responsável".

**04. Devolver ou encaminhar à área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve devolver ao demandante interno (o qual encaminhou o processo à SAS), mencionando o setor/órgão competente, caso conheça.

**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. Tratamento de Informação
  - 1.1. Despacho Rejeitando Demanda (Despacho)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**05. Avaliar se a resposta será dada diretamente pela área**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar se a resposta à demanda deverá ser dada diretamente pela área técnica ou precisará ser dada pela SAS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Resposta será dada pela área técnica?" seja "sim, será dada pela área técnica", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar à área técnica e concluir o processo". Caso a resposta seja "não, será dada pela SAS", deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar a necessidade de subsídio da área técnica".

**06. Encaminhar à área técnica e concluir o processo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar à área técnica responsável e concluir o processo na unidade.

COMPETÊNCIAS:

- 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.

## **07. Avaliar a necessidade de subsídio da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de solicitar subsídio por parte da área técnica. Em casos de manifestação cujo assunto seja recente e já tenha sido respondido pela SAS, o responsável pode, caso julgue pertinente, respondê-la consultando processos relacionados, sem a necessidade de novos subsídios.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário subsídio da área técnica?" seja "sim, necessário subsídio da área técnica", deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar informação e solicitar subsídio". Caso a resposta seja "não, não é necessário subsídio da área técnica", deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar resposta e encaminhar".

## **08. Encaminhar informação e solicitar subsídio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar documento ou processo para a área técnica pertinente, solicitando subsídios para resposta pela SAS.  
O responsável deve observar o prazo de resposta exigido, comunicando o mesmo à área técnica, reservando um tempo para elaboração e eventualmente, consolidação da resposta.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aguardar recebimento de subsídios".

## **09. Aguardar recebimento de subsídios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar o recebimento de subsídios da área técnica envolvida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar resposta e encaminhar".

**10. Elaborar resposta e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar o documento de resposta, colher a assinatura do O SAS e encaminhar ao destinatário, anexando eventuais documentos e mídias. O documento de resposta pode ser um despacho ou memorando (se demandante interno) ou um ofício (se demandante externo).

**COMPETÊNCIAS:**

- Responde, com presteza e educação, manifestação de demanda de competência da SAS.
- 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. Tratamento de Informação
  - 1.1. Despacho Encaminhando Subsídios para Resposta (Despacho)
  - 1.2. Ofício de Resposta (Ofício)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Tratar Manifestações e Recursos Recebidos Via LAI

Este processo de trabalho trata de procedimentos para verificação do recebimento e tratamento de manifestações e eventuais recursos recebidos via Lei de Acesso a Informação (LAI).

O processo contém, ao todo, 9 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:

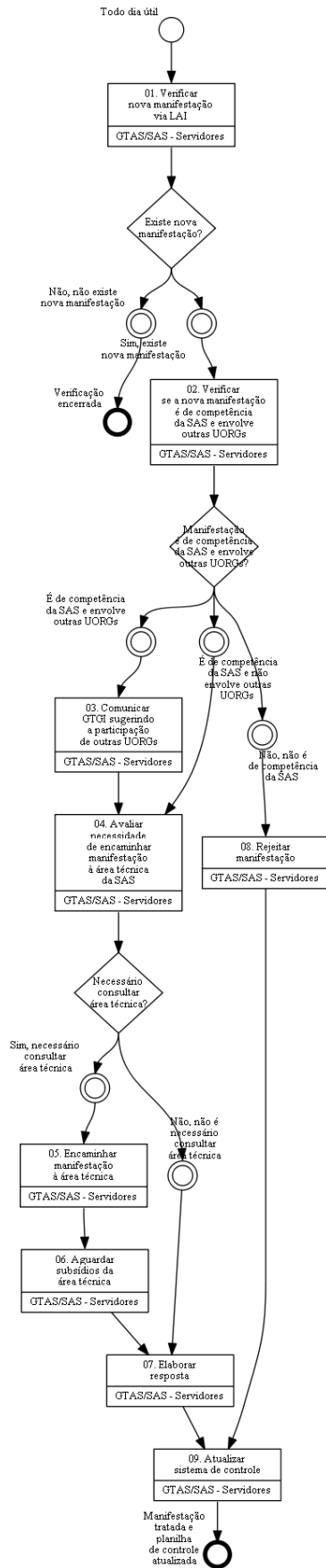
- a) Verificação encerrada.
- b) Manifestação tratada e planilha de controle atualizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - 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) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013".

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





### **01. Verificar nova manifestação via LAI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Diariamente o responsável deve acessar o sistema SEI, na caixa da GTAS(SAS) e verificar a existência de nova manifestação (ou recurso) via LAI.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe nova manifestação?" seja "não, não existe nova manifestação", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, existe nova manifestação", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se a nova manifestação é de competência da SAS e envolve outras UORGs".

### **02. Verificar se a nova manifestação é de competência da SAS e envolve outras UORGs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar o assunto e verificar se a nova manifestação é de competência da SAS e envolve outras UORGs.

Nesta etapa é possível registrar a manifestação recebida em sistema de controle.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Manifestação é de competência da SAS e envolve outras UORGs?" seja "É de competência da SAS e não envolve outras UORGs", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de encaminhar manifestação à área técnica da SAS". Caso a resposta seja "É de competência da SAS e envolve outras UORGs", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar GTGI sugerindo a participação de outras UORGs". Caso a resposta seja "não, não é de competência da SAS", deve-se seguir para a etapa "08. Rejeitar manifestação".

### **03. Comunicar GTGI sugerindo a participação de outras UORGs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve sugerir à GTGI a participação de outras UORGs.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de encaminhar manifestação à área técnica da SAS".

#### **04. Avaliar necessidade de encaminhar manifestação à área técnica da SAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de encaminhar a manifestação à área técnica da SAS, a depender do nível de informação necessária para elaboração da resposta ao demandante.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário consultar área técnica?" seja "sim, necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar manifestação à área técnica". Caso a resposta seja "não, não é necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar resposta".

#### **05. Encaminhar manifestação à área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar a manifestação à área técnica explicitando o prazo de retorno necessário.  
Pode ser utilizado o e-mail como ferramenta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar subsídios da área técnica".

#### **06. Aguardar subsídios da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar subsídios da área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar resposta".

#### **07. Elaborar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a resposta no SEI, utilizando formulário adequado, assiná-lo e encaminhá-lo à GTGI.

As informações para preenchimento do formulário são as constantes no formulário de cadastro no SEI.

Deve-se observar ainda as recomendações para o texto de resposta, conforme instruções da GTGI.

Vencido o prazo de subsídio da área técnica, pode ser necessário o pedido de prorrogação de prazo à GTGI, o que pode ser feito via e-mail ao sic@anac.gov.br.

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. Resposta de Manifestação (LAI) 1.1. Resposta a Manifestação (LAI) (Resposta)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Atualizar sistema de controle".

<b>08. Rejeitar manifestação</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar uma resposta com o motivo da rejeição e, se possível, indicar setor responsável pelo assunto, se for o caso. Deve-se utilizar o formulário padrão no SEI, rejeitando a manifestação, assiná-lo e encaminhá-lo à GTGI. As informações para preenchimento do formulário são as constantes no formulário de cadastro no SEI. Deve-se observar ainda as recomendações para o texto de resposta, conforme instruções da GTGI.
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. Resposta de Manifestação (LAI) 1.1. Despacho Rejeitando Manifestação (LAI) (Despacho)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Atualizar sistema de controle".

<b>09. Atualizar sistema de controle</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve atualizar eventuais sistemas de controle existentes.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Tratar Manifestações de Usuários do Fale com a ANAC**

Este processo visa estabelecer os procedimentos para verificar o recebimento e o tratamento de demandas de usuários via "Fale com a ANAC". Estas demandas podem ter origem no próprio sítio da ANAC ou pelo telefone 163, que são registradas no sistema Citsmart.

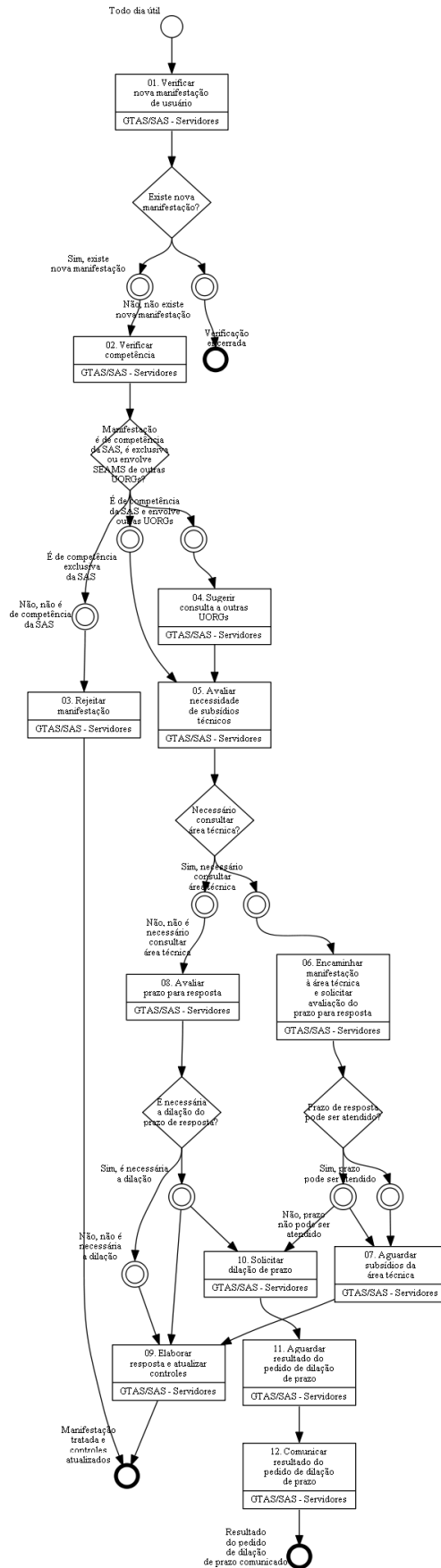
O processo contém, ao todo, 12 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Manifestação tratada e controles atualizados.
- b) Resultado do pedido de dilação de prazo comunicado.
- c) Verificação encerrada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - 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 Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização; (2) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

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



### **01. Verificar nova manifestação de usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Diariamente o responsável deve acessar o sistema Citsmart e verificar a existência de nova manifestação de usuário.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe nova manifestação?" seja "sim, existe nova manifestação", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar competência". Caso a resposta seja "não, não existe nova manifestação", esta etapa finaliza o procedimento.

### **02. Verificar competência**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar o assunto e verificar a existência de resposta padrão e se a nova manifestação é de competência da SAS e se envolve SEAM de outras UORGs.

Nesta etapa é possível registrar a manifestação recebida em sistema de controle.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Manifestação é de competência da SAS, é exclusiva ou envolve SEAMS de outras UORGs?" seja "não, não é de competência da SAS", deve-se seguir para a etapa "03. Rejeitar manifestação". Caso a resposta seja "É de competência exclusiva da SAS", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de subsídios técnicos". Caso a resposta seja "É de competência da SAS e envolve outras UORGs", deve-se seguir para a etapa "04. Sugerir consulta a outras UORGs".

### **03. Rejeitar manifestação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve rejeitar manifestação pelo sistema, observando o prazo exigido e, se necessário/possível, indicar setor responsável pelo assunto. Na existência de sistemas de controle, os mesmos devem ser atualizados.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **04. Sugerir consulta a outras UORGs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve informar à GTGI sobre a necessidade de consultar outra(s) UORG(s).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de subsídios técnicos".

#### **05. Avaliar necessidade de subsídios técnicos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de subsídios técnicos ou se a manifestação pode ser respondida com base em manifestações anteriores no próprio Citsmart.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário consultar área técnica?" seja "não, não é necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "08. Avaliar prazo para resposta". Caso a resposta seja "sim, necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar manifestação à área técnica e solicitar avaliação do prazo para resposta".

#### **06. Encaminhar manifestação à área técnica e solicitar avaliação do prazo para resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar a manifestação à área técnica pelo Citsmart, reforçando que, caso necessário, seja informada assim que possível, a necessidade de dilação de prazo.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Prazo de resposta pode ser atendido?" seja "sim, prazo pode ser atendido", deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar subsídios da área técnica". Caso a resposta seja "não, prazo não pode ser atendido", deve-se seguir para as etapas: "10. Solicitar dilação de prazo", "07. Aguardar subsídios da área técnica".

**07. Aguardar subsídios da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar subsídios da área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar resposta e atualizar controles".

**08. Avaliar prazo para resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar o prazo para resposta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessária a dilação do prazo de resposta?" seja "não, não é necessária a dilação", deve-se seguir para a etapa "09. Elaborar resposta e atualizar controles". Caso a resposta seja "sim, é necessária a dilação", deve-se seguir para as etapas: "09. Elaborar resposta e atualizar controles", "10. Solicitar dilação de prazo".

**09. Elaborar resposta e atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar resposta e encaminhar pelo Citsmart. Pode ser necessário consolidar os subsídios recebidos de áreas técnicas na elaboração da resposta.

O responsável deve atualizar eventuais sistemas de controle existentes.

Para elaboração de resposta pode ser necessária consulta à manifestações anteriores no próprio Citsmart.

Por fim, o responsável deve alertar a GTAS(SAS) via sistema, sobre necessidade de composição se for o caso (outros SEAMs envolvidos).

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**10. Solicitar dilação de prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar dilação de prazo via Citsmart.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.



SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Aguardar resultado do pedido de dilação de prazo".

<b>11. Aguardar resultado do pedido de dilação de prazo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta sobre o pedido de dilação de prazo via Citsmart.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Comunicar resultado do pedido de dilação de prazo".

<b>12. Comunicar resultado do pedido de dilação de prazo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a área técnica o resultado do pedido de dilação de prazo. Caso não tenha sido necessária consulta à área técnica, não há ação a ser tomada.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Verificar o Recebimento e Tratar Demandas Especiais

Processo de trabalho que trata da verificação de recebimento de demandas especiais e seu tratamento.

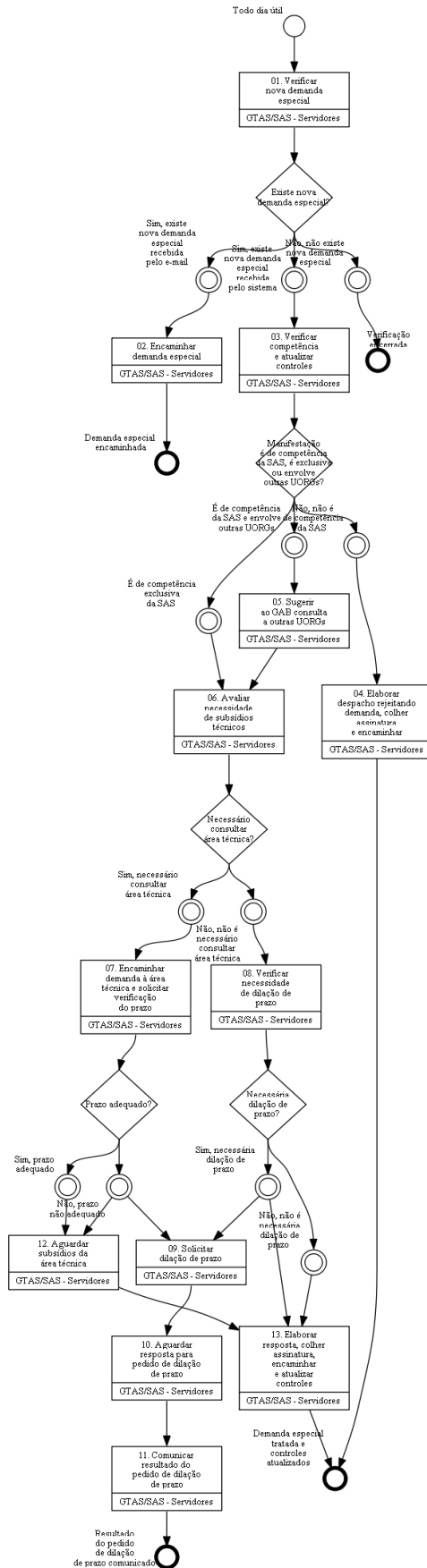
O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Verificação encerrada.
- b) Demanda especial encaminhada.
- c) Demanda especial tratada e controles atualizados.
- d) Resultado do pedido de dilação de prazo comunicado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - 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) Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

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



### **01. Verificar nova demanda especial**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Diariamente o responsável deve acessar o sistema SEI, na caixa da SAS e verificar a existência de nova demanda especial.

O responsável deve ainda verificar o recebimento de demanda especial na caixa de correio [demandasespeciais@anac.gov.br](mailto:demandasespeciais@anac.gov.br).

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe nova demanda especial?" seja "sim, existe nova demanda especial recebida pelo sistema", deve-se seguir para a etapa "03. Verificar competência e atualizar controles". Caso a resposta seja "não, não existe nova demanda especial", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, existe nova demanda especial recebida pelo e-mail", deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar demanda especial".

### **02. Encaminhar demanda especial**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar a demanda especial recebida por e-mail para o GAB pelo e-mail [gabinete@anac.gov.br](mailto:gabinete@anac.gov.br).

COMPETÊNCIAS:

- 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.

### **03. Verificar competência e atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar o assunto e verificar se a nova manifestação é de competência da SAS e se envolve outras UORGs.

Nesta etapa é possível registrar a manifestação recebida em sistema de controle.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa competência da SAS e suas gerências, de modo específico e sistêmico, observando o regimento interno e normas relacionadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Manifestação é de competência da SAS, é exclusiva ou envolve outras UORGs?" seja "É de competência exclusiva da SAS", deve-se

seguir para a etapa "06. Avaliar necessidade de subsídios técnicos". Caso a resposta seja "É de competência da SAS e envolve outras UORGs", deve-se seguir para a etapa "05. Sugerir ao GAB consulta a outras UORGs". Caso a resposta seja "não, não é de competência da SAS", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho rejeitando demanda, colher assinatura e encaminhar".

#### **04. Elaborar despacho rejeitando demanda, colher assinatura e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar despacho ao GAB explicitando o motivo da rejeição e, se necessário/possível, indicar setor responsável pelo assunto. Deve colher a assinatura no despacho e encaminhar.

**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. Responder Demandas Especiais
- 1.1. Despacho Rejeitando Demanda (Despacho)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **05. Sugerir ao GAB consulta a outras UORGs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve sugerir ao GAB sobre a necessidade de consultar outra UORG.

A sugestão pode ser feita por e-mail.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar necessidade de subsídios técnicos".

#### **06. Avaliar necessidade de subsídios técnicos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de subsídios técnicos ou se a demanda pode ser respondida com base em respostas anteriores.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário consultar área técnica?" seja "não, não é necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "08. Verificar necessidade de dilação de prazo". Caso a resposta seja "sim, necessário consultar área técnica", deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar demanda à área técnica e solicitar verificação do prazo".

## **07. Encaminhar demanda à área técnica e solicitar verificação do prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve encaminhar a demanda a área técnica, reforçando que, caso necessário, seja informada assim que possível, a necessidade de dilação de prazo. A demanda é encaminhada à área técnica por andamento processual no SEI caso seja necessário subsídio de apenas uma área técnica. Se, forem necessários subsídios de mais de uma área técnica, deve ser elaborado despacho, explicitando quais itens devem ser respondidos por quais áreas.

### 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. Responder Demandas Especiais
- 1.1. Despacho Encaminhando Demanda (Despacho)

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Prazo adequado?" seja "sim, prazo adequado", deve-se seguir para a etapa "12. Aguardar subsídios da área técnica". Caso a resposta seja "não, prazo não adequado", deve-se seguir para as etapas: "09. Solicitar dilação de prazo", "12. Aguardar subsídios da área técnica".

## **08. Verificar necessidade de dilação de prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve verificar se o prazo dado para resposta ao demandante é adequado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária dilação de prazo?" seja "sim, necessária dilação de prazo", deve-se seguir para as etapas: "13. Elaborar resposta, colher assinatura, encaminhar e atualizar controles", "09. Solicitar dilação de prazo". Caso a resposta seja "não, não é necessária dilação de prazo", deve-se seguir para a etapa "13. Elaborar resposta, colher assinatura, encaminhar e atualizar controles".

## **09. Solicitar dilação de prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Caso o responsável julgue necessário uma dilação do prazo inicialmente solicitado e a resposta seja dada pela SAS, o responsável deve solicitá-lo oficialmente, elaborando ofício, colhendo assinatura do O SAS e encaminhando.

Caso a resposta seja dada pelo GAB, o responsável deve elaborar um despacho solicitando dilação de prazo, colher assinatura do O SAS e encaminhar ao mesmo.

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. Responder Demandas Especiais
  - 1.1. Despacho Solicitando Dilação de Prazo (Despacho)
  - 1.2. Ofício Solicitando Dilação de Prazo (Ofício)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Aguardar resposta para pedido de dilação de prazo".

### **10. Aguardar resposta para pedido de dilação de prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a resposta ao pedido de dilação de prazo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Comunicar resultado do pedido de dilação de prazo".

### **11. Comunicar resultado do pedido de dilação de prazo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve comunicar a concessão de novo prazo ao GAB para que seja ajustado o prazo de resposta no SEI.  
Deve ainda comunicar à área técnica que fornecerá subsídios e eventualmente ajustar o prazo de retorno de subsídios no SEI.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **12. Aguardar subsídios da área técnica**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar subsídios da área técnica.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Elaborar resposta, colher assinatura, encaminhar e atualizar controles".

### **13. Elaborar resposta, colher assinatura, encaminhar e atualizar controles**

<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.</p>
<p>DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar resposta, colher a assinatura do O SAS e encaminhar para expedição.</p> <p>Para elaboração de resposta pode ser útil a pesquisa de respostas anteriores.</p> <p>Pode ser necessário consolidar os subsídios recebidos de áreas técnicas na elaboração da resposta.</p> <p>A resposta pode ser por meio de ofício da superintendência, caso o GAB tenha determinado resposta direta, ou um despacho ao GAB caso este determine que assim o seja, isto é, que a resposta seja dada pelo próprio GAB.</p> <p>A expedição deve observar o meio solicitado na demanda, caso indicado.</p> <p>O responsável deve atualizar eventuais sistemas de controle existentes.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.</li></ul>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Responder Demandas Especiais<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Ofício de Resposta (Ofício)</li><li>1.2. Despacho Encaminhando Subsídios para a Resposta (Despacho)</li></ol></li></ol>
<p>CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.</p>



## 5.5 Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo I)

Este processo de trabalho visa iniciar o processo de planejamento dos planos do grupo I, internamente à superintendência, em preparativos para o período de planejamento da agência, antecipando a obtenção das informações necessárias e propiciando análises críticas e discussões adequadas em tempo para atender as demandas de planejamento das áreas responsáveis.

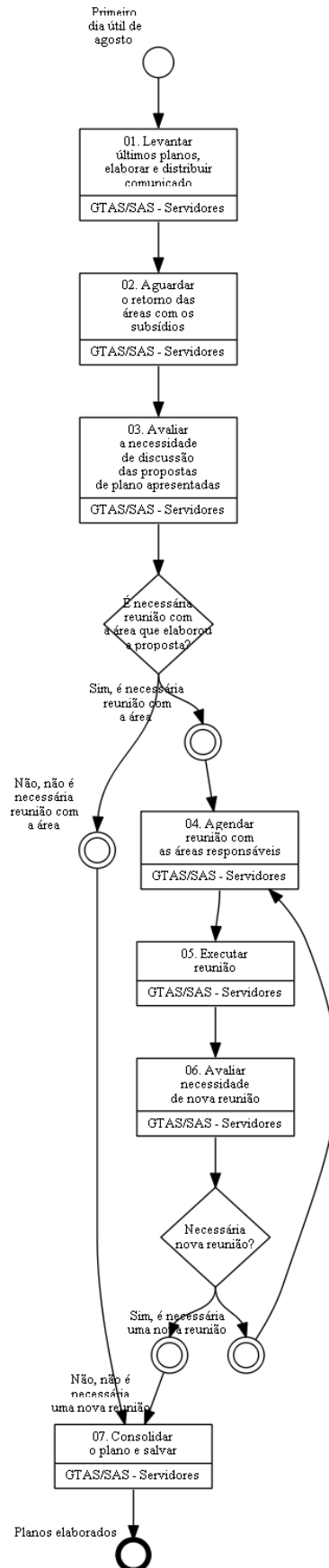
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Primeiro dia útil de agosto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '\par}'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Planos elaborados.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - Servidores.

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. Levantar últimos planos, elaborar e distribuir comunicado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: No primeiro dia útil de agosto, o responsável deve levantar os processos e as entregas da SAS quanto aos seguintes planos em sua última versão:

- Plano de Desenvolvimento de Pessoal (PDP),
- Plano de Atuação Internacional (PAI),
- Plano de Gestão Anual (Diárias e Passagens) (PGA) e
- Plano de Comunicação Institucional (PCI).

Os processos correspondentes devem ser obtidos através de pesquisa no SEI.

O responsável deve elaborar comunicado às gerências, solicitando o início dos trabalhos de preparação dos planos descritos. Deve incluir, referentes ao último plano elaborado, o respectivo número de processo no SEI e o documento com proposta da SAS.

O comunicado deve alertar para a proximidade do início do processo de planejamento da agência e solicitar um prazo máximo para o fornecimento de subsídios, que permitirão uma análise e uma discussão interna prévias, em preparação para a resposta da superintendência quando demandada pelas áreas responsáveis.

**COMPETÊNCIAS:**

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar o retorno das áreas com os subsídios".

**02. Aguardar o retorno das áreas com os subsídios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a exaustão do prazo solicitado para recebimento dos subsídios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a necessidade de discussão das propostas de plano apresentadas".

**03. Avaliar a necessidade de discussão das propostas de plano apresentadas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar o conteúdo das propostas recebidas e verificar a necessidade de reunião com os responsáveis pelas mesmas, para dirimir eventuais dúvidas e questionamentos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessária reunião com a área que elaborou a proposta?" seja "sim, é necessária reunião com a área", deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com as áreas responsáveis". Caso a resposta seja "não, não é necessária reunião com a área", deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar o plano e salvar".

#### **04. Agendar reunião com as áreas responsáveis**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com as áreas que elaboraram as propostas de plano.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Executar reunião".

#### **05. Executar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião entre a área responsável pela proposta de plano e a GTAS(SAS). Devem ser dirimidas as eventuais dúvidas e questionamentos e se chegar a uma versão final da proposta, em acordo entre as áreas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar necessidade de nova reunião".

#### **06. Avaliar necessidade de nova reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de uma nova reunião com a área envolvida.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária nova reunião?" seja "sim, é necessária uma nova reunião", deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com as áreas responsáveis". Caso a resposta seja "não, não é necessária uma nova reunião", deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar o plano e salvar".

#### **07. Consolidar o plano e salvar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve consolidar as contribuições de todas as áreas para cada plano, consolidando as informações da superintendência. Estas informações devem ser armazenadas em pasta específica no local \\svcdf1001\ANAC\SAS\Gabinete\Planejamento da Superintendência e servirão de subsídio para resposta às demandas correspondentes, as quais normalmente acontecem no mês de setembro de cada ano.



MPR/SAS-110-R02

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Realizar Planejamento da Superintendência (Grupo II)

Este processo de trabalho visa iniciar o processo de planejamento dos planos do grupo II, internamente à superintendência, em preparativos para o período de planejamento da agência, antecipando a obtenção das informações necessárias e propiciando análises críticas e discussões adequadas em tempo para atender as demandas de planejamento das áreas responsáveis.

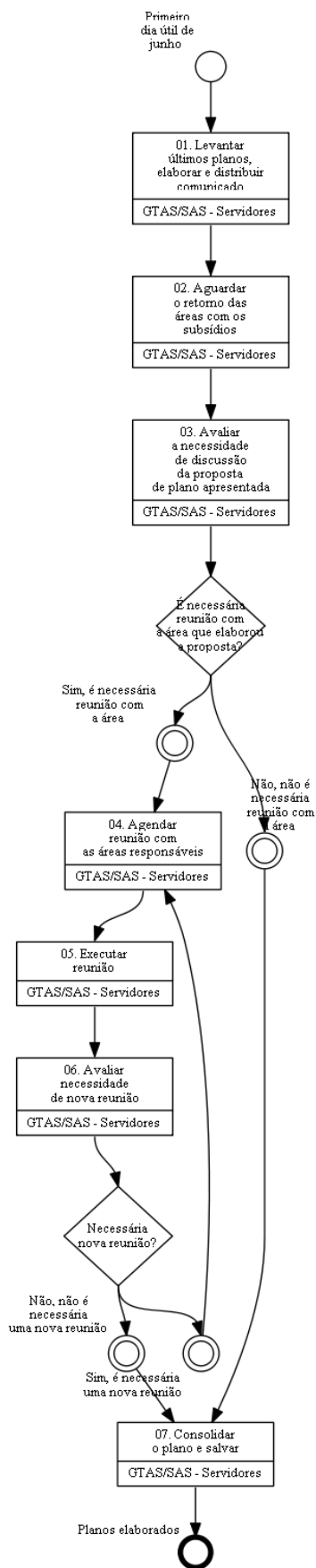
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Primeiro dia útil de junho", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: '\par}'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Planos elaborados.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - Servidores.

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. Levantar últimos planos, elaborar e distribuir comunicado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: No primeiro dia útil de junho, o responsável deve levantar os processos e as entregas da SAS quanto aos seguintes planos em sua última versão:

- Programação Orçamentária e Plano de Gestão Anual (PGA) e
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).

Os processos correspondentes devem ser obtidos através de pesquisa no SEI.

O responsável deve elaborar comunicado às gerências, solicitando o início dos trabalhos de preparação dos planos descritos. Deve incluir, referentes ao último plano elaborado, o respectivo número de processo no SEI e o documento com proposta da SAS.

O comunicado deve alertar para a proximidade do início do processo de planejamento da agência e solicitar um prazo máximo para o fornecimento de subsídios, que permitirão uma análise e uma discussão interna prévias, em preparação para a resposta da superintendência quando demandada pelas áreas responsáveis.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar o retorno das áreas com os subsídios".

**02. Aguardar o retorno das áreas com os subsídios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a exaustão do prazo solicitado para recebimento dos subsídios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar a necessidade de discussão da proposta de plano apresentada".

**03. Avaliar a necessidade de discussão da proposta de plano apresentada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar o conteúdo das propostas recebidas e verificar a necessidade de reunião com os responsáveis pelas mesmas, para dirimir eventuais dúvidas e questionamentos.



CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessária reunião com a área que elaborou a proposta?" seja "não, não é necessária reunião com a área", deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar o plano e salvar". Caso a resposta seja "sim, é necessária reunião com a área", deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com as áreas responsáveis".

#### **04. Agendar reunião com as áreas responsáveis**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar reunião com as áreas que elaboraram as propostas de plano.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Executar reunião".

#### **05. Executar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião entre a área responsável pela proposta de plano e a GTAS(SAS). Devem ser dirimidas as eventuais dúvidas e questionamentos e se chegar a uma versão final da proposta, em acordo entre as áreas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar necessidade de nova reunião".

#### **06. Avaliar necessidade de nova reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar a necessidade de uma nova reunião com as áreas envolvidas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária nova reunião?" seja "não, não é necessária uma nova reunião", deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar o plano e salvar". Caso a resposta seja "sim, é necessária uma nova reunião", deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com as áreas responsáveis".

#### **07. Consolidar o plano e salvar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve consolidar as contribuições de todas as áreas para cada plano, consolidando as informações da superintendência.

Estas informações devem ser armazenadas em pasta específica no local \\svcdf1001\ANAC\SAS\Gabinete\Planejamento da Superintendência e servirão de subsídio para resposta às demandas correspondentes, as quais normalmente acontecem no mês de junho de cada ano.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.7 Mapear Processo de Trabalho da SAS

Este processo de trabalho trata dos procedimentos para se realizar o mapeamento de processos da SAS.

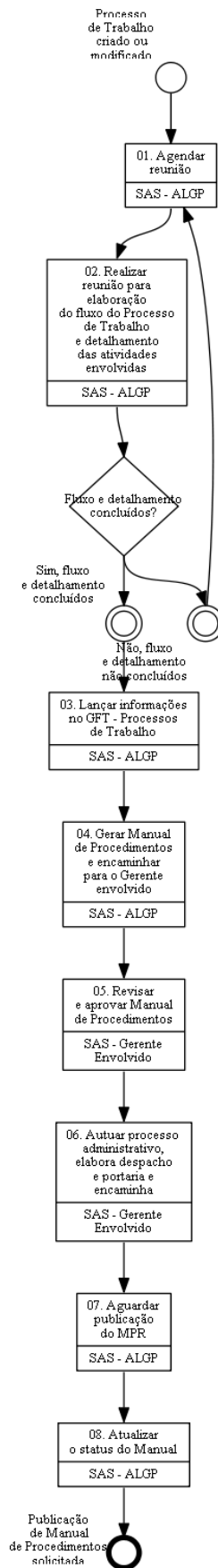
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de Trabalho criado ou modificado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Publicação de Manual de Procedimentos solicitada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAS - ALGP, SAS - Gerente Envolvido.

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) Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização; (3) Elabora MPR, considerando as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC; (4) Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Mapeamento de Processo de Trabalho", "Manual de Referência de Mapeamento de Processos", "Manual de Referência de Mapeamento de Competências".

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



**01. Agendar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: Ao ser comunicado ou tomar conhecimento de processo de trabalho da SAS criado ou modificado, o responsável deve agendar uma reunião com a área envolvida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para elaboração do fluxo do Processo de Trabalho e detalhamento das atividades envolvidas".

**02. Realizar reunião para elaboração do fluxo do Processo de Trabalho e detalhamento das atividades envolvidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: Após a criação de um novo Processo de Trabalho ou a partir da modificação de um Processo de Trabalho já mapeado, o responsável pelo mapeamento deve em conjunto com a área responsável pelo processo, elaborar/revisar o fluxo do processo de trabalho e detalhar as atividades envolvidas.

O responsável deve seguir as orientações do "Manual de Referência de Mapeamento de Processos" e do "Manual de Referência de Mapeamento de Competências".

A planilha Mapeamento de Processo de Trabalho auxiliará na coleta e organização de informações. Podem ser necessárias algumas reuniões para completar o trabalho.

**COMPETÊNCIAS:**

- Mapeia, com clareza, processos de trabalho utilizando a linguagem institucionalizada e conceitos de modelagem de processos.
- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Mapeamento de Competências, Manual de Referência de Mapeamento de Processos, Mapeamento de Processo de Trabalho.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Fluxo e detalhamento concluídos?" seja "não, fluxo e detalhamento não concluídos", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar reunião". Caso a resposta seja "sim, fluxo e detalhamento concluídos", deve-se seguir para a etapa "03. Lançar informações no GFT - Processos de Trabalho".

**03. Lançar informações no GFT - Processos de Trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: O responsável deve lançar as informações no sistema GFT - Processos de Trabalho.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Processos de Trabalho.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Gerar Manual de Procedimentos e encaminhar para o Gerente envolvido".

<b>04. Gerar Manual de Procedimentos e encaminhar para o Gerente envolvido</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.
DETALHAMENTO: O responsável deve gerar o Manual de Procedimento correspondente ao Processo de Trabalho criado/revisado e encaminhá-lo para o gerente da área envolvida.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização. - Elabora MPR, considerando as orientações previstas no Manual de Gerenciamento de Processos da ANAC.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Revisar e aprovar Manual de Procedimentos".

<b>05. Revisar e aprovar Manual de Procedimentos</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAS - Gerente Envolvido.
DETALHAMENTO: O SAS - Gerente Envolvido revisa e aprova o Manual de Procedimento criado/revisado.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Autuar processo administrativo, elabora despacho e portaria e encaminha".

<b>06. Autuar processo administrativo, elabora despacho e portaria e encaminha</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAS - Gerente Envolvido.
DETALHAMENTO: O responsável autua processo administrativo para publicação do novo (ou do revisado) Manual de Procedimento, elabora um despacho e uma portaria conforme exemplo, tb disponível na pasta \\svcdf1001\ANAC\SAS\Gabinete\Mapeamento de Processos. Por fim, assina e encaminha para a ASTEC para publicação em BPS.
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. Aprovação de MPR 1.1. Portaria de Aprovação de MPR (Portaria)

1.2. Despacho para Aprovação de MPR (Despacho)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar publicação do MPR".

### **07. Aguardar publicação do MPR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar publicação do MPR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Atualizar o status do Manual".

### **08. Atualizar o status do Manual**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: O responsável deve atualizar o status do MPR aprovado no GFT - Manual de Procedimento.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Manual de Procedimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Mapear Riscos dos Processos Organizacionais

Este processo visa guiar o mapeamento de riscos de processos organizacionais da superintendência, cobrindo desde o levantamento do contexto em que o processo é executado até a obtenção da classificação de riscos quanto à sua tolerância e eventuais ações necessárias para o seu tratamento.

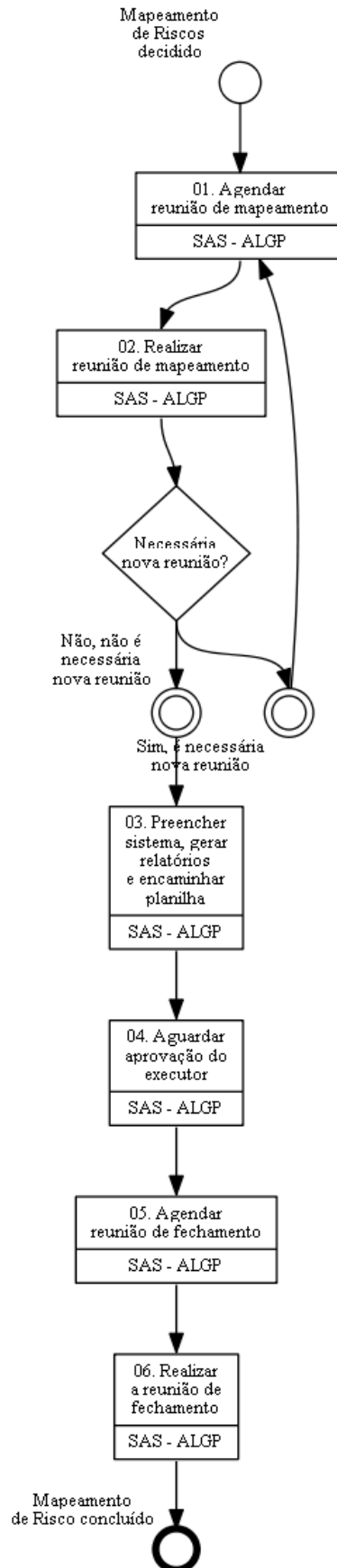
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mapeamento de Riscos decidido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Mapeamento de Risco concluído".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Opera o sistema RiscoPro, de forma clara e precisa; (2) Mapeia os riscos de processo organizacional com clareza, utilizando-se dos conceitos de gerenciamento de riscos, sistemas e manuais institucionalizados.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais".

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 de mapeamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: Ao se decidir por mapear o risco de um processo organizacional, o responsável deve agendar uma reunião com o(s) executor(es) do processo alvo para iniciar o trabalho de coletar as informações necessárias relativas ao processo em questão. As informações são relativas ao contexto, aos riscos, suas causas e consequências, suas probabilidades, impactos e etc.

A decisão em mapear um processo pode advir de uma nova atribuição da área, de alteração na execução do mesmo ou até da necessidade de sua revisão periódica.

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

## 02. Realizar reunião de mapeamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião de mapeamento, seguindo as telas do RiscoPro.

Caso julgue conveniente, pode ser atualizada a planilha Mapeamento de Riscos - Modelo.xls disponível em \\svcdf1001\ANAC\SAS\Gabinete\Gestão de Riscos.

Também pode ser consultado o Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais, que contém as informações necessárias para subsidiar o processo.

Ao final de reunião, o responsável deve avaliar a necessidade de uma nova reunião.

COMPETÊNCIAS:

- Mapeia os riscos de processo organizacional com clareza, utilizando-se dos conceitos de gerenciamento de riscos, sistemas e manuais institucionalizados.
- Opera o sistema RiscoPro, de forma clara e precisa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: RiscoPro.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária nova reunião?" seja "sim, é necessária nova reunião", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar reunião de mapeamento". Caso a resposta seja "não, não é necessária nova reunião", deve-se seguir para a etapa "03. Preencher sistema, gerar relatórios e encaminhar planilha".

## 03. Preencher sistema, gerar relatórios e encaminhar planilha

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.

DETALHAMENTO: O responsável deve inserir as informações (se coletadas na planilha) no RiscoPro. Deve, em seguida, gerar os relatórios do sistema, a fim de avaliar a correspondência com as informações levantadas, gerando assim a planilha final.

A planilha final deve então ser encaminhada ao executor do processo para aprovação.

COMPETÊNCIAS: - Opera o sistema RiscoPro, de forma clara e precisa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Riscopro.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar aprovação do executor".

<b>04. Aguardar aprovação do executor</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.
DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a aprovação do executor. Caso haja comentários ou sugestão de alterações, elas devem ser inseridas no sistema e na planilha.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Agendar reunião de fechamento".

<b>05. Agendar reunião de fechamento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.
DETALHAMENTO: O responsável deve então agendar a apresentação do mapeamento ao aprovador do mapeamento de risco do processo organizacional (O SAS ou a pessoa por este delegada). A apresentação pode envolver o executor do processo e outros envolvidos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Realizar a reunião de fechamento".

<b>06. Realizar a reunião de fechamento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - ALGP.
DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião de fechamento, apresentando o trabalho realizado e os riscos levantados e sua classificação quanto ao nível de tolerância. Nos casos necessários, devem ser estabelecidos planos de ação para tratamento dos riscos, conforme definido pelo Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais. Eventuais considerações feitas pelo aprovador devem ser inseridas no Riscopro.
COMPETÊNCIAS: - Mapeia os riscos de processo organizacional com clareza, utilizando-se dos conceitos de gerenciamento de riscos, sistemas e manuais institucionalizados. - Opera o sistema RiscoPro, de forma clara e precisa.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Referência de Gestão de Riscos dos Processos Organizacionais.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Riscopro.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Planejar e Executar Reunião Colaborativa

Este Processo de Trabalho fornece instruções para o planejamento e a execução de Reuniões Colaborativas na SAS.

O processo contém, ao todo, 19 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Mínimo de 25 dias antes da realização de Reunião Colaborativa", 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: "Reunião Colaborativa concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - Servidores.

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



## **01. Definir detalhes iniciais**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** Uma vez decidida a realização de reunião colaborativa e não menos de 25 dias antes da data prevista para realização, o responsável deve confirmar a data de realização do evento, função da disponibilidade de agenda do superintendente, do auditório e outros, bem como o formato desejado (presencial ou híbrido).

Deve-se verificar a disponibilidade do auditório com a ASCOM sendo importante avaliar a capacidade em função do formato escolhido e eventuais restrições ao uso.

Deve-se definir ainda alguns papéis importantes:

- Coordenador SAS: Responsável por decisões durante o evento (deverá estar presente);
- Contato da GTRP da ASCOM que estará presente no evento;
- Moderador: Servidor da SAS, atuante no processamento de perguntas e respostas durante o evento.

As reuniões colaborativas podem ser agendadas anualmente pela superintendência.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar ASCOM do evento e solicitar providências".

## **02. Comunicar ASCOM do evento e solicitar providências**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve comunicar à ASCOM sobre a iniciativa planejada, e já solicitar sugestão de temas para o evento pela mesma.

Deve ainda informá-la sobre a necessidade futura de:

- disponibilização de link para participação online (se formato híbrido);
- disponibilização de link para perguntas dos participantes durante o evento;
- disponibilização de link para questionário de avaliação do evento;
- disponibilização de link para ata de reunião on-line e
- serviço de gravação do evento.

Importante obter junto à ASCOM os contatos dos responsáveis por estas tarefas.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar a disponibilização do link para sugestão de tema".

## **03. Aguardar a disponibilização do link para sugestão de tema**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve aguardar a disponibilização do link para sugestão do tema.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "04. Definir formulário, enviar convite e solicitar sugestão de temas".

#### **04. Definir formulário, enviar convite e solicitar sugestão de temas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar formulário de pesquisa on-line (para sugestões de temas, comentários e críticas).

A pesquisa deve permitir a identificação do servidor caso deseje.

Na sequência, o responsável deve enviar e-mail convite para o evento para o efetivo da SAS, já contendo data/horário/local da Reunião e o link disponibilizado para o servidor participar da definição dos temas, bem como a data-limite para envio das sugestões.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar exaustão do prazo para recebimento dos temas".

#### **05. Aguardar exaustão do prazo para recebimento dos temas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a exaustão do prazo para o recebimento de propostas de temas dos colaboradores e da também da ASCOM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar lista de temas e obter aprovação".

#### **06. Elaborar lista de temas e obter aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve consolidar em lista, os temas propostos pela ASCOM e sugeridos pelos colaboradores e submetê-la ao superintendente e aos gerentes da SAS para decisão final sobre quais temas serão discutidos no evento e quem os apresentará.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar temas e apresentadores".

#### **07. Comunicar temas e apresentadores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve informar à ASCOM os temas que serão abordados no evento e por quem. A participação de gerentes ou diretores no evento deve ser igualmente comunicada.

O responsável deve comunicar a pauta da reunião à toda a SAS.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar questionário de avaliação, obter aprovação e encaminhar".

## **08. Elaborar questionário de avaliação, obter aprovação e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar e propor o questionário de avaliação do evento ao superintendente, obter sua aprovação e encaminhá-lo à ASCOM, solicitando o link de transmissão para os participantes online.

No caso de reuniões presenciais o formulário de avaliação e sugestão pode ser físico e entregue pelos colaboradores ao final da reunião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aguardar até a data de 12 dias antes do evento".

## **09. Aguardar até a data de 12 dias antes do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar até a data de 12 dias antes do evento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Comunicar proximidade do evento".

## **10. Comunicar proximidade do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve informar toda a SAS sobre o link de transmissão (se formato híbrido), também enfatizando a proximidade do evento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Obter link para formulário de avaliação do evento".

## **11. Obter link para formulário de avaliação do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve solicitar à ASCOM, a disponibilização do link para o formulário de avaliação do evento

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Aguardar véspera do evento".

## **12. Aguardar véspera do evento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar até a véspera do evento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Comunicar a realização do evento".

## **13. Comunicar a realização do evento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve comunicar a toda a SAS sobre a realização do evento no dia seguinte.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "14. Aguardar data do evento".

#### **14. Aguardar data do evento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve aguardar a data do evento.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "15. Realizar o Evento".

#### **14. Encaminhar o link do formulário de avaliação do evento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve informar o link do formulário de avaliação do evento para toda a SAS.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "16. Consolidar lista de presença".

#### **15. Realizar o Evento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** Na data prevista, os envolvidos conduzem a reunião conforme pauta definida.

Realizar a reunião, observando:

- A importância de informar no início da reunião as opções de perguntas para os participantes e a circulação de lista de presença.
- Durante a reunião, o coordenador deve anotar os principais pontos discutidos e tirar algumas fotos.
- Ao final da reunião, deve-se informar sobre a necessidade de avaliar o evento através de questionário próprio em link a ser informado.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "14. Encaminhar o link do formulário de avaliação do evento".

#### **16. Consolidar lista de presença**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

**DETALHAMENTO:** O responsável deve obter a lista de presença física e consolidá-la com a dos presentes por meio virtual.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "17. Elaborar relatório de avaliação e ata".

#### **17. Elaborar relatório de avaliação e ata**



RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar relatório com o resultado da avaliação do evento pelos servidores e colaboradores. Deve ainda elaborar a ata online em página informada pela ASCOM. A ata deve ser enviada em até 10 dias úteis após a realização da reunião. No formulário eletrônico da ata haverá espaço para que sejam incluídos a lista de presença digitalizada e o relatório da avaliação do evento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Divulgar o evento".

<b>18. Divulgar o evento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.
DETALHAMENTO: Divulgar internamente o que foi tratado na Reunião a quem não participou.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.10 Atualizar o Índice de Cumprimento de Fiscalização - SAS

Este processo de trabalho trata do procedimento para atualização do Índice de Cumprimento do Plano de Fiscalização - SAS.

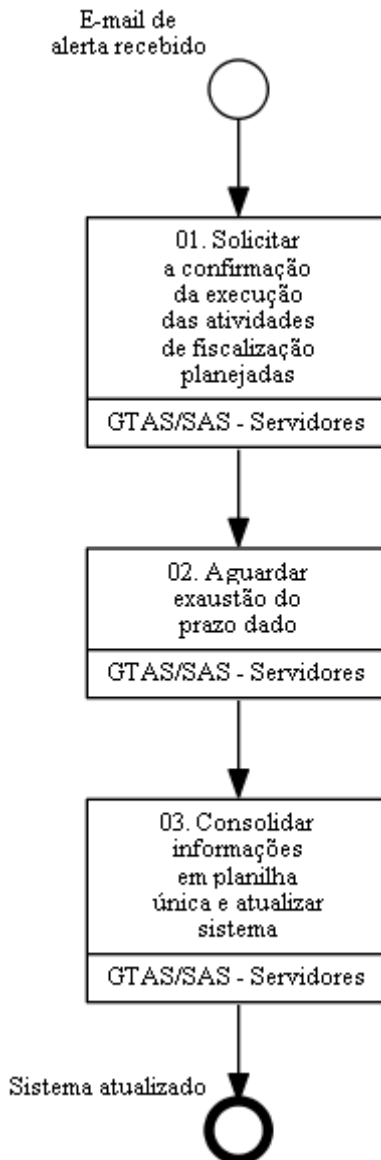
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "E-mail de alerta recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Enviar e-mail de alerta de atualização do Índice de Cumprimento do Plano de Fiscalização - SAS'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Sistema atualizado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTAS/SAS - Servidores.

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

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



### 01. Solicitar a confirmação da execução das atividades de fiscalização planejadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber e-mail de alerta, o responsável deve verificar junto às áreas envolvidas, a execução das atividades planejadas, conforme GFT - Indicadores de Desempenho.

As atividades planejadas, podem ser localizadas na planilha

Atividades\_de\_Fiscalização\_SAS\_2022.xlsx disponível em

\\svcdf1001\ANAC\SAS\Gabinete\Atividades de Fiscalização (Indicadores GFT).

Deve ser estabelecida uma data de retorno das informações solicitadas de acordo com o prazo estabelecido pelo e-mail de alerta recebido.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Indicadores de Desempenho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar exaustão do prazo dado".

**02. Aguardar exaustão do prazo dado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a exaustão do prazo dado para confirmação da execução das atividades planejadas pelas áreas envolvidas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar informações em planilha única e atualizar sistema".

**03. Consolidar informações em planilha única e atualizar sistema**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerência Técnica de Assessoramento / Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve consolidar as informações recebidas das áreas na planilha mencionada e atualizar os indicadores da SAS no GFT - Indicadores de Desempenho.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do GFT com precisão, agilidade e correção, de acordo com seu manual de utilização.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Indicadores de Desempenho.

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.