



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SGP-117-R03

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO- SGP
RESPONDE**

08/2022

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Publicação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|---------|-------------------------------------------|---------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R00 | Portaria Nº 25, de 4 de Janeiro de 2017 | Não informado | SGP | Versão Original |
| R01 | PORTARIA Nº 1.539, DE 16 DE MAIO DE 2018 | Não informado | SGP | 1) Processo 'Realizar Triagem de Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU' removido. 2) Processo 'Responder Demandas do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU' removido. 3) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas e Confeccionar Planos de Ação sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU' removido. 4) Processo 'Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde' inserido. 5) Processo 'Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde' inserido. 6) Processo 'Responder Demanda do SGP Responde' inserido. 7) Processo 'Realizar Cadastro de Reclamações, Sugestões e Elogios Obtidos por Meio do SGP Responde' inserido. 8) Processo 'Atualizar a Base de Conhecimentos do SGP Responde' inserido. 9) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde' inserido. 10) Processo 'Produzir Perguntas e Respostas Frequentes sobre Gestão de Pessoas' inserido. |
| R02 | PORTARIA Nº 2372, DE 06 DE AGOSTO DE 2019 | Não informado | SGP | 1) Processo 'Realizar Cadastro de Reclamações, Sugestões e Elogios Obtidos por Meio do SGP Responde' removido. 2) Processo 'Atualizar a Base de Conhecimentos do SGP Responde' removido. |

| | | | | |
|-----|---------------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <p>3) Processo 'Produzir Perguntas e Respostas Frequentes sobre Gestão de Pessoas' removido.</p> <p>4) Processo 'Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde' modificado.</p> <p>5) Processo 'Responder Demanda do SGP Responde' modificado.</p> <p>6) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde' modificado.</p> |
| R03 | Não Publicado | 12/08/2022 | SGP | <p>1) Processo 'Cadastrar Demanda Recebida Via E-Mail do SGP Responde' removido.</p> <p>2) Processo 'Realizar Análise das Estatísticas do SGP Responde' removido.</p> <p>3) Processo 'Atualizar Relatório de Gestão do SGP Responde' inserido.</p> <p>4) Processo 'Tratar Avaliações' inserido.</p> <p>5) Processo 'Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde' modificado.</p> <p>6) Processo 'Responder Demanda do SGP Responde' modificado.</p> |

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
 - 1.1) Introdução, pág. 6.
 - 1.2) Revogação, pág. 6.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
 - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
 - 3.1) Artefatos, pág. 10.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 11.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde, pág. 13.
 - 5.2) Responder Demanda do SGP Responde, pág. 16.
 - 5.3) Tratar Avaliações, pág. 20.
 - 5.4) Atualizar Relatório de Gestão do SGP Responde, pág. 24.
- 6) Disposições Finais, pág. 28.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SGP Responde (1º Nível)

- 1) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde
- 2) Atualizar Relatório de Gestão do SGP Responde
- 3) Responder Demanda do SGP Responde
- 4) Tratar Avaliações

b) SGP Responde (2º Nível)

- 1) Responder Demanda do SGP Responde
- 2) Tratar Avaliações

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos descreve as atividades desenvolvidas no âmbito do SGP Responde, canal de atendimento utilizado para recepcionar e orientar demandas e esclarecer dúvidas dos servidores da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) relativas às atribuições da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP). Lançado em março de 2018, o SGP Responde tem como objetivo melhorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados pela SGP e proporcionar maior acesso a informações sobre Gestão de Pessoas.

O SGP Responde foi instituído pelas Portarias nº 825, de 9 de Março de 2018 e nº 826, de 9 de Março de 2018.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, os seguintes processos de trabalho:

- a) Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde.
- b) Responder Demanda do SGP Responde.
- c) Tratar Avaliações.
- d) Atualizar Relatório de Gestão do SGP Responde.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SGP-117-R02, aprovado na data de 06 de agosto de 2019.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Portaria nº 825, de 9 de Março de 2018, e alterações posteriores.

Portaria nº 826, de 9 de Março de 2018, e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

| Grupo Organizacional | Descrição |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|
| SGP Responde (1º Nível) | Núcleo de servidores responsáveis pelo SGP Responde. |

| | |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| SGP Responde (2º Nível) | Núcleo de servidores responsáveis pelo SGP Responde em segundo nível. |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Gestão de Pessoas 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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

| Definição | Significado |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CITSMART | Sistema de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação que visa gerar governança das instituições gerenciadas. |
| O Gtas/sgp | O Gerente Técnico de Assessoramento da Superintendência de Gestão de Pessoas |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SGP | Superintendência de Gestão de Pessoas |
| UDVD | Unidade Diretamente Vinculada à Diretoria |

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

| Nome | Descrição |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atualizar Power BI - Passo a Passo | Instrução passo a passo com print de telas para atualizar os arquivos da ferramenta Power BI para atualizar os dados de Business Intelligence |
| Grupos Executores Segundo Nível | Planilha com a relação de servidores e colaboradores indicados pela chefia de cada Unidade da SGP para assuntos referentes ao SGP Responde. |
| Outlook - Enviar e-Mail | Acesso direto à um novo e-mail no software Outlook. |
| Publicar Power BI - Passo a Passo | Instrução passo a passo com print de telas para publicar arquivos do Power Bi para atualizar dados de Business Intelligence |

3.2 COMPETÊNCIAS

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

| Competência | Áreas e Grupos |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI. | SGP Responde (1º Nível) |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva. | SGP Responde (1º Nível) |
| Responde demanda do SGP Responde em 1ª Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes. | SGP Responde (1º Nível) |
| Usa ferramentas do Citsmart com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização. | SGP Responde (1º Nível) |

3.3 SISTEMAS

| Nome | Descrição | Acesso |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portal de Serviços da ANAC | Portal da STI para solicitação de serviços online ao suporteTI. | https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load |
| Power BI | Sistema de Business Intelligence que exibe gráficos e realiza buscas e filtros sobre dados. O sistema é composto de um componente desktop, que roda dentro da rede da ANAC, e um componente Web, com cota de armazenamento na nuvem da Microsoft, que exibe as telas para usuários externos à rede da ANAC. | https://app.powerbi.com |

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Atualizar Lista de Servidores e Colaboradores para o SGP Responde

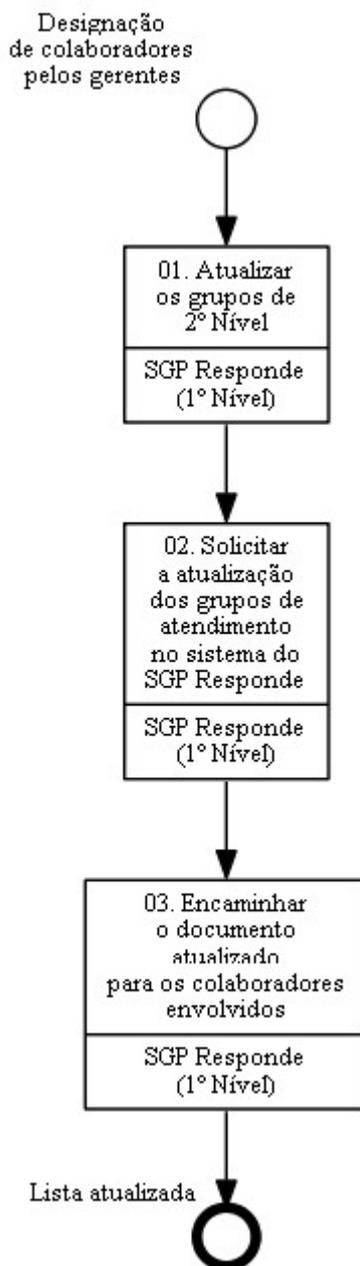
Deve-se atualizar a planilha de colaboradores conforme a designação feita pelo chefe de cada Unidade da SGP. O intuito desta indicação é agilizar e facilitar o processo de atendimento feito via SGP Responde. As dúvidas que não competem ao 1º Nível são de responsabilidade dos servidores e colaboradores designados conforme a lista de respondentes do 2º Nível encaminhada pelos gestores da SGP.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Designação de colaboradores pelos gerentes", 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: "Lista atualizada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP Responde (1º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Outlook - Enviar e-Mail".

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



01. Atualizar os grupos de 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º Nível deverá atualizar os nomes dos colaboradores designados pelos gestores das áreas no documento que contém os grupos executores do SGP Responde.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar a atualização dos grupos de atendimento no sistema do SGP Responde".

02. Solicitar a atualização dos grupos de atendimento no sistema do SGP Responde

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º Nível deverá solicitar à TI a atualização do grupo de respondentes no sistema do SGP Responde.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar o documento atualizado para os colaboradores envolvidos".

03. Encaminhar o documento atualizado para os colaboradores envolvidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º nível deverá encaminhar o documento contendo a lista atualizada de respondentes aos demais colaboradores do seu nível, bem como aos do 2º nível que foram incluídos, para conhecimento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Demanda do SGP Responde

Este Processo de Trabalho detalha os procedimentos para a elaboração e envio de respostas de demandas oriundas do SGP Responde.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda do SGP Responde Recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Os gestores da SGP deverão encaminhar, ao representante do 1º Nível, a relação atualizada dos colaboradores designados a responder às demandas do SGP Responde em 2º Nível'.

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

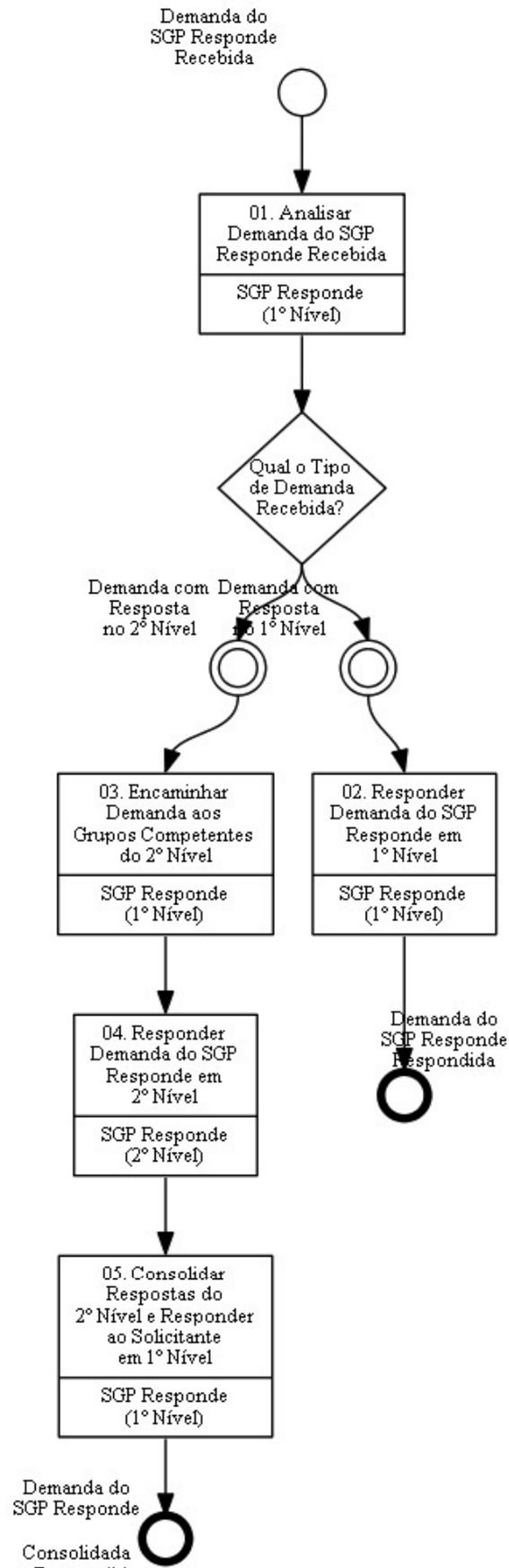
- a) Demanda do SGP Responde ^[L]_[SEP] Respondida.
- b) Demanda do SGP Responde ^[L]_[SEP] Consolidada ^[L]_[SEP] Respondida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SGP Responde (1º Nível), SGP Responde (2º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Responde demanda do SGP Responde em 1ª Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes; (2) Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Grupos Executores Segundo Nível".

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



01. Analisar Demanda do SGP Responde Recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Deve-se verificar qual o tipo de dúvida manifestada pelo usuário e, em seguida, se essa não está respondida na base de conhecimentos, presente nas Perguntas Frequentes-FAQ e nas Páginas Temáticas da SGP na intranet da ANAC, disponível no endereço eletrônico <http://extranet.anac.gov.br>, no menu "Gestão de Pessoas"/ "SGP Responde". Em seguida, deverão ser dados os devidos encaminhamentos:

O 1º Nível pode responder a demanda, se souber a resposta. Não necessariamente será uma resposta padrão, pois pode exigir uma pesquisa na base de conhecimentos.

Se a resposta à dúvida não estiver presente na base de conhecimentos e o 1º Nível desconhecer a resposta da dúvida, esta deve ser encaminhada ao 2º Nível.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o Tipo de Demanda Recebida?" seja "demanda com Resposta no 1º Nível", deve-se seguir para a etapa "02. Responder Demanda do SGP Responde em 1º Nível". Caso a resposta seja "demanda com Resposta no 2º Nível", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Demanda aos Grupos Competentes do 2º Nível".

02. Responder Demanda do SGP Responde em 1º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O colaborador responsável pelo 1º Nível deve acessar a plataforma no Citsmart do SGP Responde e, na área pertinente, responder ao usuário:

Demandas que não são de competência da SGP - Encaminhar o contato de outra Unidade Diretamente Vinculada à Diretoria (UDVD), para que o usuário esclareça as suas dúvidas; ou

Demandas relativas a serviço - Esclarecer ao usuário que a solicitação deverá ser feita via SEI.

COMPETÊNCIAS:

- Responde demanda do SGP Responde em 1º Nível, com objetividade, clareza e atenção aos detalhes.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Encaminhar Demanda aos Grupos Competentes do 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: No sistema SGP Responde, deve-se selecionar 2º Nível e identificar no artefato "Grupos Executores Segundo Nível", o grupo em que os colaboradores técnicos

responsáveis pelo esclarecimento daquela dúvida estão inseridos. Depois, deve-se selecionar o grupo e finalizar o encaminhamento.

Obs: Caso o prazo regulamentar seja ultrapassado, o responsável do 1º Nível deve enviar lembrete ao 2º Nível para responder à demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Grupos Executores Segundo Nível.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Responder Demanda do SGP Responde em 2º Nível".

04. Responder Demanda do SGP Responde em 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (2º Nível).

DETALHAMENTO: Verificar o e-mail que será enviado automaticamente aos colaboradores do 2º Nível, pelo Citsmart, assim que o 1º Nível acionar algum grupo executor.

Responder a dúvida e encaminhar a resposta para o 1º Nível, por intermédio da plataforma Citsmart.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar Respostas do 2º Nível e Responder ao Solicitante em 1º Nível".

05. Consolidar Respostas do 2º Nível e Responder ao Solicitante em 1º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Em caso de demandas de resposta:

O colaborador do 1º Nível deverá receber as respostas dos grupos do 2º Nível, que serão enviadas pelo sistema Citsmart. Se a resposta obtida for extensa, deve-se resumi-la, desde que não prejudique o esclarecimento do usuário acerca da dúvida.

Por outro lado, caso a dúvida recebida englobe mais de um grupo executor contido no 2º Nível, caberá ao colaborador do 1º Nível realizar a consolidação das respostas e enviá-la aos usuários interessados.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida as respostas dadas pelo 2º nível através do SGP Responde, de maneira sintetizada e objetiva.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Tratar Avaliações

Este processo se refere ao tratamento dado às avaliações recebidas por meio do SGP Responde.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Toda segunda-feira", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Toda segunda-feira, o representante do grupo SGP Responde (1º Nível) deve acessar a ferramenta Citsmart e gerar o relatório "pesquisa de satisfação", para verificar as avaliações recebidas'.

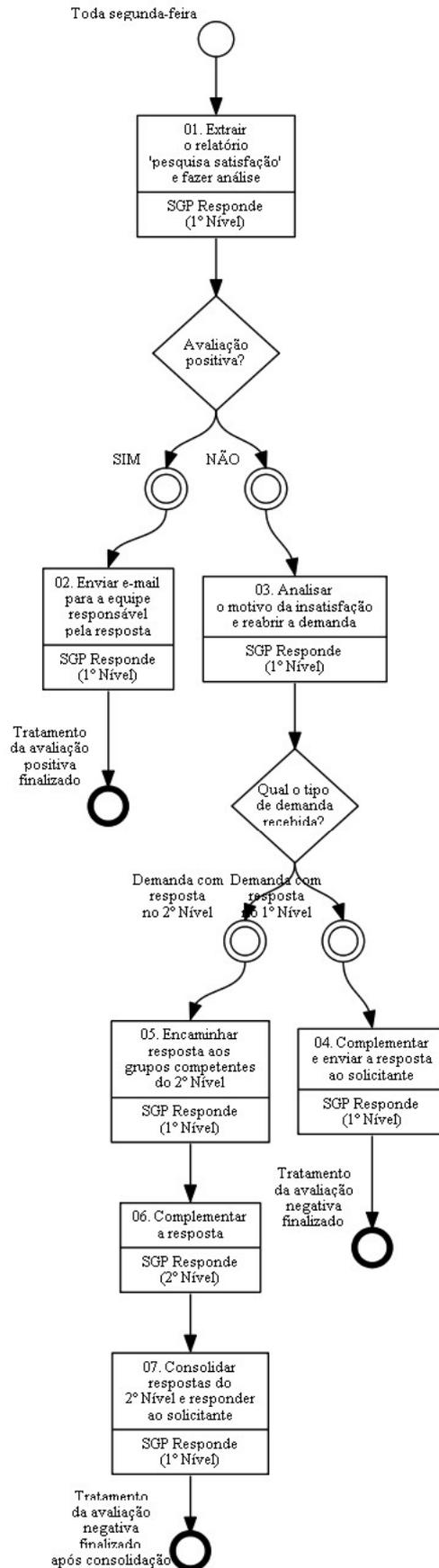
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Tratamento da avaliação negativa finalizado após consolidação.
- b) Tratamento da avaliação positiva finalizado.
- c) Tratamento da avaliação negativa finalizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SGP Responde (1º Nível), SGP Responde (2º Nível).

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Outlook - Enviar e-Mail".

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



01. Extrair o relatório "pesquisa satisfação" e fazer análise

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º Nível deverá:

- 1) Acessar o sistema do SGP Responde;
- 2) Em "Menu", clicar em "relatórios";
- 3) Clicar em "gerência tickets";
- 4) Clicar em "pesquisa satisfação";
- 5) No campo "com base em qual data", clicar em "data fim (padrão)";
- 6) No campo "período", inserir o início e o término do período pretendido;
- 7) No campo "avaliação", selecionar a opção "todos";
- 8) No campo "TOP list", selecionar "todos";
- 9) No campo "contrato", selecionar "SGP";
- 10) Por fim, clicar em "gerar PDF".

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Avaliação positiva?" seja "NÃO", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar o motivo da insatisfação e reabrir a demanda". Caso a resposta seja "SIM", deve-se seguir para a etapa "02. Enviar e-mail para a equipe responsável pela resposta".

02. Enviar e-mail para a equipe responsável pela resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º Nível deve verificar os tipos de avaliação recebidos. No caso das positivas, deverá enviar e-mail para o respondente, para que este tome conhecimento do feedback dado ao atendimento prestado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook - Enviar e-Mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Analisar o motivo da insatisfação e reabrir a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O representante do 1º Nível deverá analisar o motivo da insatisfação ao atendimento prestado e reabrir a demanda, para que esta possa ser respondida de novo, buscando a satisfação do solicitante.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de demanda recebida?" seja "demanda com resposta no 2º Nível", deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar resposta aos grupos competentes do 2º Nível". Caso a resposta seja "demanda com resposta no 1º Nível", deve-se seguir para a etapa "04. Complementar e enviar a resposta ao solicitante".

04. Complementar e enviar a resposta ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Se as insatisfações presentes nas avaliações recebidas estiverem associadas ao atendimento prestado pelo 1º Nível, este deverá complementar as respostas dadas e enviá-las aos solicitantes.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Encaminhar resposta aos grupos competentes do 2º Nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Se as insatisfações presentes nas avaliações recebidas estiverem associadas ao atendimento prestado pelo 2º Nível, o representante do 1º Nível deverá encaminhar as respostas dadas aos respondentes, para que eles façam a complementação necessária.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Complementar a resposta".

06. Complementar a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (2º Nível).

DETALHAMENTO: O 2º Nível deverá complementar a resposta original e, em seguida, encaminhá-la ao 1º Nível.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar respostas do 2º Nível e responder ao solicitante".

07. Consolidar respostas do 2º Nível e responder ao solicitante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: O 1º Nível deverá consolidar as respostas encaminhadas pelo 2º Nível, visando padronizar a comunicação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Atualizar Relatório de Gestão do SGP Responde

Este processo trata da atualização do relatório de gestão do SGP Responde.

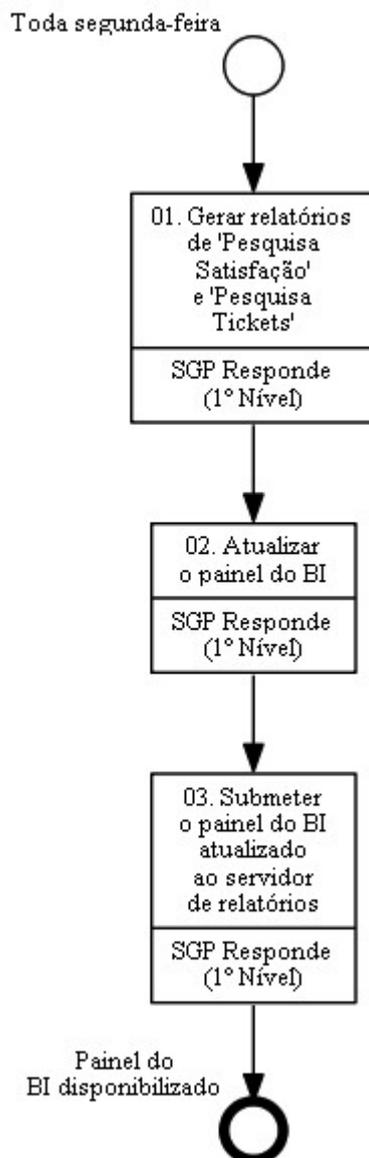
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Toda segunda-feira", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Painel do BI disponibilizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: SGP Responde (1º Nível).

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) Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Publicar Power BI - Passo a Passo", "Atualizar Power BI - Passo a Passo".

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



01. Gerar relatórios de "Pesquisa Satisfação" e "Pesquisa Tickets"

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível).

DETALHAMENTO: Para extrair o relatório "Pesquisa Satisfação", o 1º Nível deve:

- 1) Acessar o Portal de Serviços da ANAC, disponível em: <https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load>;
- 2) Acessar o sistema do SGP Responde;
- 3) Em "Menu", clicar em "relatórios";
- 4) Clicar em "gerência de tickets";
- 5) Clicar em "pesquisa de satisfação";
- 6) No campo "com base em qual data", clicar em "data fim (padrão)";

- 7) No campo "período", inserir o início (01/01/2018 - FIXO) e o término do período pretendido (data do dia da extração);
- 8) No campo "avaliação", selecionar a opção "todos";
- 9) No campo "TOP list", selecionar "todos";
- 10) No campo "contrato", selecionar "SGP"; e
- 11) Por fim, clicar em "exportar CSV".

Para extrair o relatório “pesquisa tickets”, o 1º Nível deve:

- 1) Acessar o Portal de Serviços da ANAC disponível em:
<https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/login/login.load> ;
- 2) Acessar o sistema do SGP Responde;
- 3) Em "Menu", clicar em "relatórios";
- 4) Clicar em "gerência de tickets";
- 5) Clicar em "pesquisa tickets";
- 6) No campo "data de abertura", inserir a data da demanda mais antiga em andamento conforme detalhado abaixo:

a) Acessar, pelo explorador de arquivos, o caminho:

<http://sgp.anac.gov.br/assessoria/BI/DocumentosCompartilhados/SGPResponde>;

b) Abrir o arquivo "completa.csv";

c) Na coluna "situação", filtrar as demandas "em andamento"; e

d) Na coluna "data/hora abertura", verificar a data mais antiga.

- 7) Em "data fim", inserir a data da extração do relatório;
- 8) No campo "contratopasta", selecionar "SGP"; e
- 9) Clicar em "exportar CSV".

Além de extrair as informações contidas nos relatórios “pesquisa satisfação” e “pesquisa tickets”, o representante do 1º Nível deve:

1) Acessar, pelo explorador de arquivos, o caminho:

<http://sgp.anac.gov.br/assessoria/BI/DocumentosCompartilhados/SGPResponde>, abrir o arquivo "completa.csv" e apagar todas as linhas abaixo da linha relativa à data da demanda mais antiga em andamento (inclusive);

2) Copiar todo conteúdo do arquivo baixado anteriormente (sem cabeçalho) e colar na última linha do arquivo "completa.csv";

3) Salvar o arquivo; e

4) Substituir o arquivo anterior pelo atualizado.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Serviços da ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar o painel do BI".

02. Atualizar o painel do BI

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível). |
| DETALHAMENTO: Para atualizar o painel do BI no servidor de relatórios, o 1º Nível deverá: 1) Acessar, pelo explorador de arquivos, o endereço: http://sgp.anac.gov.br/assessoria/BI/DocumentosCompartilhados/SGPResponde ; 2) Na guia “Documentos”, clicar em “SGP Responde” e, em seguida, em “SGP Responde.zip”; 3) Abrir o arquivo “SGP Responde.pbix”; 4) Clicar em “Atualizar” no grupo “Consultas” da guia “Página Inicial”; e 5) Salvar o arquivo e fechar o programa. |
| COMPETÊNCIAS: - Atualiza relatório do Power BI, com atenção, utilizando as funcionalidades apropriadas do Power BI. |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Atualizar Power BI - Passo a Passo. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Submeter o painel do BI atualizado ao servidor de relatórios". |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03. Submeter o painel do BI atualizado ao servidor de relatórios |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SGP Responde (1º Nível). |
| DETALHAMENTO: Para submeter o painel do BI ao servidor de relatórios, o 1º Nível deverá: 1) Acessar o endereço: https://sistemas.anac.gov.br/relatorios ; 2) Clicar na pasta “SGP”; 3) Na pasta “SGP Responde”, com o botão direito do mouse, clicar em “gerenciar”; 4) Clicar em "substituir"; 5) Selecionar o arquivo “SGP Responde.pbix atualizado”; e 6) Clicar em "abrir". |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Publicar Power BI - Passo a Passo. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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