



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-590-R01**

---

**GTEQ - TRATAMENTO E PUBLICAÇÃO DE DADOS DO  
CONSUMIDOR.GOV.BR**

---

12/2023

## REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	PORTARIA Nº 3.785, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2020	Não informado	SAS	Versão Original
R01	Não Publicado	31/12/2023	SAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Processo 'Elaborar o Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo' removido.</li> <li>2) Processo 'Validar Publicação do Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo' removido.</li> <li>3) Processo 'Publicar os Dados de Pontualidade e Regularidade de Voos' removido.</li> <li>4) Processo 'Responder a Demandas sobre Dados de Reclamações Registradas no Consumidor.gov.br e de Pontualidade e Regularidade de Voos' removido.</li> <li>5) Processo 'Elaborar e Disponibilizar o Boletim ANAC Consumidor' inserido.</li> <li>6) Processo 'Elaborar e Disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br' inserido.</li> <li>7) Processo 'Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC' inserido.</li> <li>8) Processo 'Fiscalizar as Classificações de Reclamações Realizadas Pelas Empresas Aéreas' inserido.</li> <li>9) Processo 'Avaliar Sugestões e Críticas dos Usuários do Portal Para, Se Necessário, Ser Implementado Pelo Núcleo de TI da SAS' inserido.</li> <li>10) Processo 'Monitorar o Banco de Dados do Portal de Classificação' inserido.</li> <li>11) Processo 'Cadastrar os Dados de Usuários Administradores Designados</li> </ol>



MPR/SAS-590-R01

				Pelas Empresas Aéreas no Portal' inserido.
--	--	--	--	---

## 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.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
  - 5.1) Cadastrar os Dados de Usuários Administradores Designados Pelas Empresas Aéreas no Portal, pág. 15.
  - 5.2) Monitorar o Banco de Dados do Portal de Classificação, pág. 19.
  - 5.3) Avaliar Sugestões e Críticas dos Usuários do Portal Para, Se Necessário, Ser Implementado Pelo Núcleo de TI da SAS, pág. 23.
  - 5.4) Fiscalizar as Classificações de Reclamações Realizadas Pelas Empresas Aéreas, pág. 26.
  - 5.5) Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC, pág. 31.
  - 5.6) Elaborar e Disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br, pág. 34.
  - 5.7) Elaborar e Disponibilizar o Boletim ANAC Consumidor, pág. 39.
- 6) Disposições Finais, pág. 44.



MPR/SAS-590-R01

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTEQ - Curadores**

- 1) Monitorar o Banco de Dados do Portal de Classificação

#### **b) GTEQ - Servidores**

- 1) Avaliar Sugestões e Críticas dos Usuários do Portal Para, Se Necessário, Ser Implementado Pelo Núcleo de TI da SAS
- 2) Cadastrar os Dados de Usuários Administradores Designados Pelas Empresas Aéreas no Portal
- 3) Elaborar e Disponibilizar o Boletim ANAC Consumidor
- 4) Elaborar e Disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br
- 5) Fiscalizar as Classificações de Reclamações Realizadas Pelas Empresas Aéreas
- 6) Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual trata dos processos relacionados ao tratamento e publicação de dados do Consumidor.gov.br.

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

- a) Cadastrar os Dados de Usuários Administradores Designados Pelas Empresas Aéreas no Portal.
- b) Monitorar o Banco de Dados do Portal de Classificação.
- c) Avaliar Sugestões e Críticas dos Usuários do Portal Para, Se Necessário, Ser Implementado Pelo Núcleo de TI da SAS.
- d) Fiscalizar as Classificações de Reclamações Realizadas Pelas Empresas Aéreas.
- e) Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC.
- f) Elaborar e Disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br.
- g) Elaborar e Disponibilizar o Boletim ANAC Consumidor.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAS-590-R00, aprovado na data de 21 de dezembro de 2020.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTEQ - Curadores	Servidores com atribuições de curadores dos sistemas DataSAS e Portal de Classificações de Reclamações do Consumidor.gov.br
GTEQ - Servidores	Servidores da GTEQ/SAS

## **1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO**

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

Compete ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos aprovar todas as revisões deste MPR.

## **1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO**

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br	Este Guia é um artefato do MPR/SAS-590 – Tratamento e Publicação de Dados do Consumidor.gov.br. Sua função é orientar no passo a passo da fiscalização da qualidade dos dados da base de dados do consumidor.gov.br que deve ser realizada durante a execução do procedimento Fiscalizar os Dados da Base de Dados do consumidor.gov.br. Esse procedimento insere-se nas rotinas de trabalho da Gerência Técnica de Educação para Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros (GTEQ) da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON) da Superintendência de Acompanhamentos de Serviços Aéreos (SAS). Esses dados devem ser compilados e publicados mensalmente na página eletrônica da ANAC.
Manual do Portal de Classificação das Reclamações	Guia de acesso e utilização do Portal de Classificação das reclamações do consumidor.gov.br
Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC	Este Guia é um artefato do MPR/SAS-590 – Tratamento e Publicação de Dados do Consumidor.gov.br. Sua função é informar sobre a política de qualidade de dados e orientar sobre passo a passo do monitoramento de banco de dados do

	<p>Consumidor.gov.br do Sistema do Portal de Classificação de Reclamações dos Consumidores, da ANAC. Esse procedimento insere-se nas rotinas de trabalho da Gerência Técnica de Educação para Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros (GTEQ), da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON), da Superintendência de Acompanhamentos de Serviços Aéreos (SAS). Esses dados devem ser compilados e publicados mensalmente na página eletrônica da ANAC.</p>
<p>Tutorial de Utilização do Sistema de Planejamento de Execução da Fiscalização (SPEF)</p>	<p>Tutorial de utilização do Sistema de Planejamento e Execução da Fiscalização (SPEF)</p>

### 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>
Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas do sistema Azure com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do sistema.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas do sistema Consumidor.gov.br com precisão, agilidade e correção.	GTEQ - Servidores
Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção.	GTEQ - Curadores, GTEQ - Servidores

Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.	GTEQ - Curadores, GTEQ - Servidores
Usa ferramentas dos SPEF, com precisão, agilidade e correção.	GTEQ - Servidores
Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.	GTEQ - Servidores
Utiliza o Sistema SMA, com precisão, agilidade e correção.	GTEQ - Servidores
Utiliza, de forma precisa, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação para acesso remoto ao ambiente da ANAC.	GTEQ - Servidores

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Azure	Plataforma para gerenciamento de demandas de correções e alterações de Sistemas da ANAC	<a href="https://devops.anac.gov.br/DepartamentaisCollection">https://devops.anac.gov.br/DepartamentaisCollection</a>
Consumidor.gov.br	O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.	<a href="https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890">https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890</a>
Data SAS	Plataforma para elaboração de consultas de banco de dados dos Sistemas elaborados pelo Núcleo de TI da SAS.	<a href="https://sas.anac.gov.br/datasas/view/frmLogin">https://sas.anac.gov.br/datasas/view/frmLogin</a>
Painel de BI Reclamações de Consumidores	Painel de dados do PowerBI sobre Reclamações de Consumidores da ANAC disponibilizada na página da ANAC	<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYTNIODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1liwidCI6Im11NzQ4ZjZlLWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NilsImMiOjR9">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYTNIODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1liwidCI6Im11NzQ4ZjZlLWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NilsImMiOjR9</a>

Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores	Portal utilizado para classificação das reclamações registradas por usuários do transporte aéreo com relação às empresas.	<a href="https://sas.anac.gov.br/classificareclamacao/view/frmLogin">https://sas.anac.gov.br/classificareclamacao/view/frmLogin</a>
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.	<a href="https://app.powerbi.com">https://app.powerbi.com</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>
Sistema de Emissão e Gestão de Providências Administrativas - SMA	Possibilita a emissão e gestão das providências administrativas previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica e na Resolução ANAC n. 472/2018.	<a href="https://sma.anac.gov.br/SMA/Login.aspx?af92f3585f63IL_M_sii1lgnlTXLbw1owzdoTqmVWB2s">https://sma.anac.gov.br/SMA/Login.aspx?af92f3585f63IL_M_sii1lgnlTXLbw1owzdoTqmVWB2s</a>
SPEF (Sistema de Planejamento e Execução da Fiscalização)	Sistema para gerenciamento de cadastro e execução de fiscalizações da ANAC	<a href="https://santosdumont.anac.gov.br/menu/?p=106200:3:112237810683570::::">https://santosdumont.anac.gov.br/menu/?p=106200:3:112237810683570::::</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. 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 Cadastrar os Dados de Usuários Administradores Designados Pelas Empresas Aéreas no Portal

Este processo consiste em receber e validar as solicitações de inclusões ou alterações dos Dados de Usuários Administradores Designados pelas Empresas Aéreas por meio do SEI, cadastrando esses usuários no Sistema Portal de Classificações e, posteriormente, arquivando o processo no devido bloco interno da GTEQ no SEI.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sempre que receber solicitação de inclusão/alteração dos Dados de Usuários Admin Designados pelas EA", 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: "Dados de Usuários Administradores Designados pelas empresas aéreas atualizados no Portal.

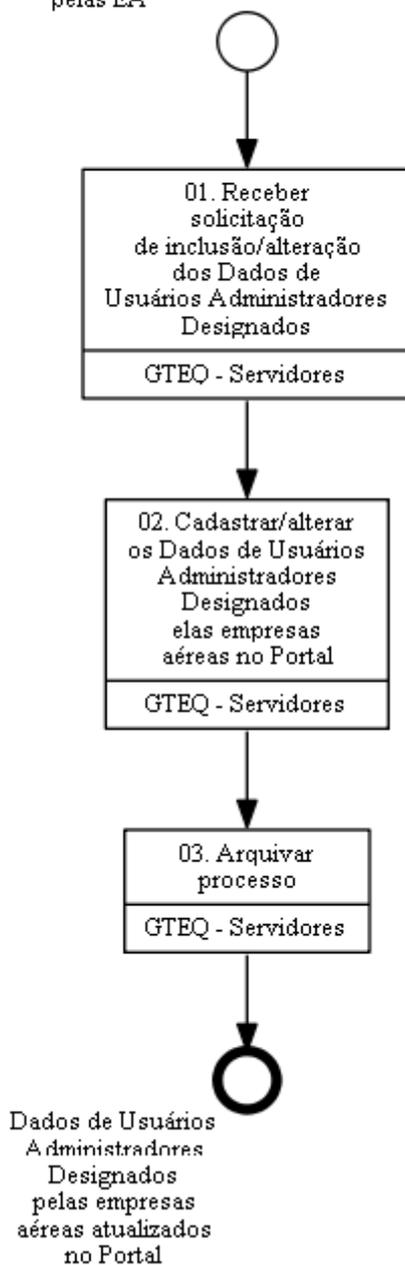
O grupo envolvido na execução deste processo é: GTEQ - Servidores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa; (2) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Manual do Portal de Classificação das Reclamações".

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

Sempre que  
receber solicitação  
de inclusão/alteração  
dos Dados  
de Usuários  
Admin Designados  
pelas EA



## **01. Receber solicitação de inclusão/alteração dos Dados de Usuários Administradores Designados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

**DETALHAMENTO:** Essa etapa consiste em receber as solicitações de inclusões ou alterações dos Dados de Usuários Administradores Designados Pelas Empresas Aéreas no formulário indicado pela GTEQ.

Para indicar ou alterar os dados de um usuário administrador, a empresa deve apresentar, via SEI, o "Formulário de solicitação de designação ou alteração de usuários administradores". O servidor deve verificar esse formulário, garantindo que o documento foi assinado pelo representante legal da empresa aérea no Brasil ou por procurador com poderes para tanto.

**COMPETÊNCIAS:**

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

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Manual do Portal de Classificação das Reclamações.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "02. Cadastrar/alterar os Dados de Usuários Administradores Designados pelas empresas aéreas no Portal".

## **02. Cadastrar/alterar os Dados de Usuários Administradores Designados pelas empresas aéreas no Portal**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GTEQ - Servidores.

**DETALHAMENTO:** Essa etapa consiste em manter atualizados os dados dos Usuários Administradores designados pelas empresas aéreas no Portal.

O servidor deve atualizar o cadastro de usuários administradores no Sistema Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores, localizada no comando Usuários > Vincular acesso. Efetivada a atualização, o Portal envia automaticamente um e-mail com os dados de cadastro atualizados para o contato informado no processo SEI.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Manual do Portal de Classificação das Reclamações.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03. Arquivar processo".

## **03. Arquivar processo**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GTEQ - Servidores.

**DETALHAMENTO:** Essa etapa consiste em arquivar o processo que contém os dados do Formulário de usuários administradores enviado pelas empresas aéreas.

O processo SEI deve ser inserido em bloco interno específico da GTEQ. Em sequência, deve ser atualizada a informação sobre a efetivação do cadastro por meio do comando "Atualizar andamento" do SEI e então encerrado o processo.

**COMPETÊNCIAS:**

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

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Manual do Portal de Classificação das Reclamações.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Monitorar o Banco de Dados do Portal de Classificação

Este processo consiste em realizar atividades de fiscalização do banco de dados do Portal de Classificação para garantir maior confiabilidade e qualidade de dados do Portal de Classificação de reclamações da ANAC.

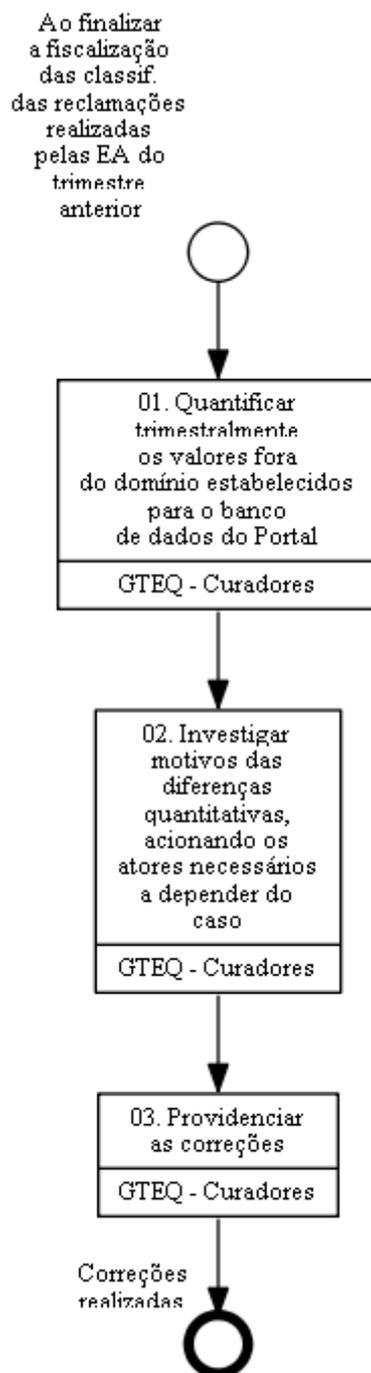
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao finalizar a fiscalização das classif. das reclamações realizadas pelas EA do trimestre anterior", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Correções realizadas.

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

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 Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa; (2) Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações 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. Quantificar trimestralmente os valores fora do domínio estabelecidos para o banco de dados do Portal**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Curadores.

DETALHAMENTO: As avaliações de monitoramento do banco de dados do Portal de Classificação consistem em quantificar os valores anuais de cada domínio de variável no banco de dados e comparar os resultados trimestralmente.

Ao finalizar a fiscalização das classificações das reclamações realizadas pelas empresas aéreas do último mês do trimestre anterior, o servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Data SAS.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "02. Investigar motivos das diferenças quantitativas, acionando os atores necessários a depender do caso".

<b>02. Investigar motivos das diferenças quantitativas, acionando os atores necessários a depender do caso</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Curadores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Consiste em identificar os protocolos de reclamações que apresentam classificações fora do domínio especificado.  O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC do Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores da ANAC.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção. - Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Data SAS, Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "03. Providenciar as correções".

<b>03. Providenciar as correções</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Curadores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Providenciar a correção de erros identificados nas classificações de reclamações. Casos graves no Sistema Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores, como Portal não está carregando dados ou está carregando dados incompletos, devem ser corrigidos e comunicados a todos os curadores da base de dados.

O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC do Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores da ANAC.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Política de Qualidade de Dados e Monitoramento de Banco de Dados do Consumidor.gov.br do Portal de Classificação de Reclamações da ANAC.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Avaliar Sugestões e Críticas dos Usuários do Portal Para, Se Necessário, Ser Implementado Pelo Núcleo de TI da SAS**

Este procedimento consiste em avaliar sugestões e críticas dos usuários do Portal de Classificações de Reclamações da ANAC obtidas por qualquer meio de comunicação (e-mail, reuniões, seminários, oficinas etc.) para, se necessário, ser implementado no referido Portal.

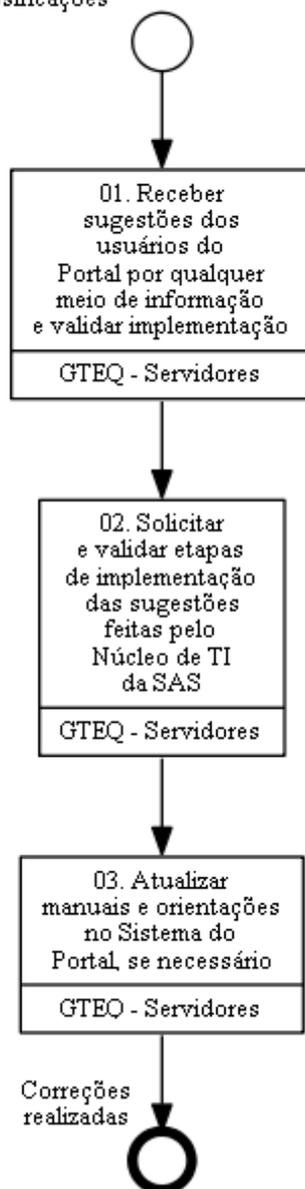
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sempre que receber sugestões e críticas dos usuários do Portal Classificações", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Correções realizadas.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa; (2) Usa ferramentas do sistema Azure com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do sistema.

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

Sempre que  
receber sugestões  
e críticas  
dos usuários  
do Portal  
Classificações



### **01. Receber sugestões dos usuários do Portal por qualquer meio de informação e validar implementação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa avalia se as sugestões e as críticas trazem melhoria efetiva ou se precisa algum aperfeiçoamento em manual do Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.

É importante que o servidor saiba o quanto esta melhoria pode trazer de benefícios e o quanto necessita de alocação de recursos de TI.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "02. Solicitar e validar etapas de implementação das sugestões feitas pelo Núcleo de TI da SAS".

## **02. Solicitar e validar etapas de implementação das sugestões feitas pelo Núcleo de TI da SAS**

<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Servidores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Caso tragam melhoria efetiva e seja necessário modificar sistema, deve ser solicitada e validada cada uma das etapas de modificação do Sistema ao Núcleo de TI da SAS, usando o Sistema Azure para avaliação durante o percurso da implementação.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do sistema Azure com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do sistema.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Azure.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "03. Atualizar manuais e orientações no Sistema do Portal, se necessário".

## **03. Atualizar manuais e orientações no Sistema do Portal, se necessário**

<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Servidores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Esta etapa consiste em revisar a documentação sobre a utilização do Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.4 Fiscalizar as Classificações de Reclamações Realizadas Pelas Empresas Aéreas**

Este processo consiste em fiscalizar os códigos de classificações informados pelas empresas aéreas no Sistema Portal de Classificações.

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo primeiro dia útil de cada mês", 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: "Fiscalizações realizadas e informadas no SPEF."

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas dos SPEF, com precisão, agilidade e correção; (2) Usa ferramentas do sistema Consumidor.gov.br com precisão, agilidade e correção; (3) Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção; (4) Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa; (5) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (6) Utiliza o Sistema SMA, com precisão, agilidade e correção; (7) Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br", "Tutorial de Utilização do Sistema de Planejamento de Execução da Fiscalização (SPEF)".

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



### **01. Analisar quantitativamente as reclamações contidas na base de dados**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em verificar se todas as reclamações da plataforma Consumidor.gov.br estão contidas na base dados da ANAC.

O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do sistema Consumidor.gov.br com precisão, agilidade e correção.
- Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção.
- Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
- Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores, Data SAS, Consumidor.gov.br.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar qualitativamente o domínio de campo".

## **02. Analisar qualitativamente o domínio de campo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em verificar se todos os campos do código de classificação foram preenchidos corretamente.

O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.

**COMPETÊNCIAS:**

- Usa ferramentas do sistema Consumidor.gov.br com precisão, agilidade e correção.
- Usa ferramentas do Sistema Portal de Classificações de Reclamações de Consumidores com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do programa.
- Usa ferramentas do Sistema DataSAS com precisão, agilidade e correção.
- Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Data SAS, Consumidor.gov.br, Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aplicar providências administrativas cabíveis".

## **03. Aplicar providências administrativas cabíveis**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em adotar as providências administrativas cabíveis, a depender do resultado das etapas anteriores.

O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utiliza o Sistema SMA, com precisão, agilidade e correção.</li><li>- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.</li></ul>
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Guia de Fiscalização da Qualidade dos Dados da Base de Dados do Consumidor.gov.br.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Sistema de Emissão e Gestão de Providências Administrativas - SMA, SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o SPEF e informar interessados".

<b>04. Atualizar o SPEF e informar interessados</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Servidores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Esta etapa consiste em atualizar o SPEF (Sistema de Planejamento e Execução da Fiscalização), registrando os resultados da fiscalização. Deve ser enviado e-mail para O GTEQ e os servidores responsáveis pela realização do procedimento "Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC" informando sobre os resultados da fiscalização.  O servidor deverá seguir o procedimento detalhado no artefato Tutorial de Utilização do Sistema de Planejamento de Execução da Fiscalização (SPEF).
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas dos SPEF, com precisão, agilidade e correção.</li><li>- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.</li></ul>
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Tutorial de Utilização do Sistema de Planejamento de Execução da Fiscalização (SPEF).
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SPEF (Sistema de Planejamento e Execução da Fiscalização), SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.5 Manter o Painel de BI sobre Reclamações de Passageiros Publicado na Página da ANAC**

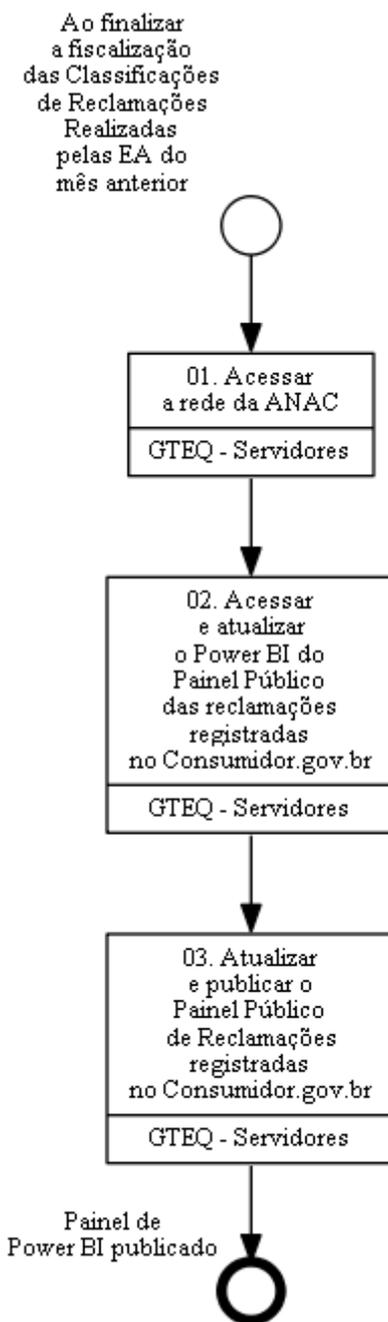
Este procedimento consiste em manter atualizado o painel de reclamações de passageiros, após a fiscalização de dados do Portal de Classificações da ANAC.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao finalizar a fiscalização das Classificações de Reclamações Realizadas pelas EA do mês anterior", 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 de Power BI publicado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Utiliza, de forma precisa, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação para acesso remoto ao ambiente da ANAC; (2) Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.

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



### 01. Acessar a rede da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em acessar a rede da ANAC.

Sempre que finalizar o processo de trabalho "Fiscalizar as Classificações Realizadas Pelas Empresas Aéreas" do mês anterior, o servidor deve:

- 1) acessar VPN da ANAC, conforme orientações da STI.
- 2) acessar a VDI, ambiente RDP, conforme orientações da STI.

3)acessar o endereço da rede: \\svcdf1001\anac\SAS\GCON-SAS\BasesDadosRelatoriosGcon\gtft\Padronização "
COMPETÊNCIAS: - Utiliza, de forma precisa, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação para acesso remoto ao ambiente da ANAC.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Acessar e atualizar o Power BI do Painel Público das reclamações registradas no Consumidor.gov.br".

<b>02. Acessar e atualizar o Power BI do Painel Público das reclamações registradas no Consumidor.gov.br</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: Esta etapa consiste em acessar e atualizar o arquivo Power BI do Painel Público das reclamações registradas no Consumidor.gov.br, analisando a consistência das atualizações, verificando valores das maiores empresas e as reclamações mais citadas, por exemplo. Também deve ser realizada comparação dos valores acima citados com aqueles que aparecem no Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores da ANAC.  Acessar o arquivo do Power BI do Painel Público de Reclamações registradas no Consumidor.gov.br, denominado "RelatorioConsumidorGov.pbix" no endereço "\\svcdf1001\anac\SAS\GCON-SAS\BasesDadosRelatoriosGcon\gtft\Padronização".  Atualizar o arquivo.
COMPETÊNCIAS: - Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Atualizar e publicar o Painel Público de Reclamações registradas no Consumidor.gov.br".

<b>03. Atualizar e publicar o Painel Público de Reclamações registradas no Consumidor.gov.br</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.
DETALHAMENTO: Atualizar e publicar o arquivo "RelatorioConsumidorGov.pbix" usando os comandos apropriados do Power BI, sendo necessário checar, no site da ANAC, se o Painel foi publicado corretamente.
COMPETÊNCIAS: - Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Painel de BI Reclamações de Consumidores.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.6 Elaborar e Disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br**

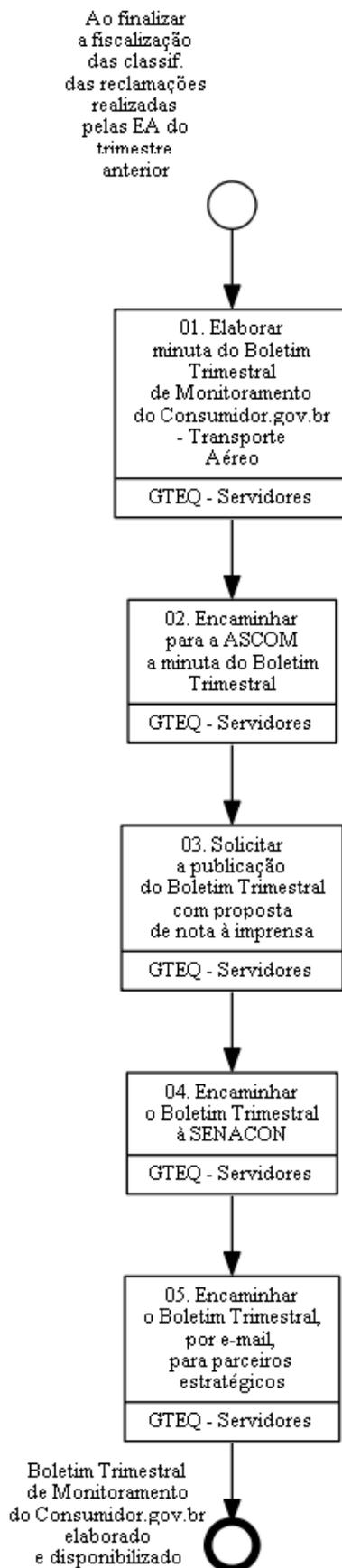
Este procedimento objetiva disponibilizar o Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor na página da ANAC e encaminhar para parceiros estratégicos.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao finalizar a fiscalização das classif. das reclamações realizadas pelas EA do trimestre anterior", 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: "Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br elaborado e disponibilizado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (2) Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

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



## **01. Elaborar minuta do Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste na elaboração da Minuta de Boletim Trimestral do Consumidor.gov.br.

Ao finalizar a fiscalização das classificações das reclamações realizadas pelas empresas aéreas no último mês do trimestre anterior, o responsável deve elaborar o Boletim. Os dados do trimestre devem ser extraídos do Painel de BI Reclamações de Consumidores, disponibilizado pela ANAC em seu site. Em posse desses dados, o servidor deve elaborar uma minuta de Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo em análise para apresentar e validar com O GTEQ.

COMPETÊNCIAS:

- Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Painel de BI Reclamações de Consumidores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar para a ASCOM a minuta do Boletim Trimestral".

## **02. Encaminhar para a ASCOM a minuta do Boletim Trimestral**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: A minuta de Boletim deve ser encaminhada à ASCOM, via SEI, em processo próprio do tipo "Comunicação: Solicitação de Peça de Comunicação". A cada ano deve ser criado um processo que reunirá todos os boletins daquele ano.

O processo deve ser instruído com o documento do tipo "Formulário de Solicitação de Peças de Comunicação", no qual se deve coletar a assinatura do O GTEQ. Para preenchimento do formulário, verificar formulários preenchidos em edições anteriores do Boletim. Além do formulário, o servidor deve incluir no processo SEI a minuta do Boletim em formato MS Word. Todos esses documentos devem ser registrados com nível de acesso RESTRITO, por se tratar de documentos preparatórios. O servidor deve retirar tal restrição de acesso no SEI assim que o documento for assinado ou publicado.

É prática encaminhar a minuta à ASCOM também por e-mail, reforçando o aviso de que o processo foi tramitado pelo 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: deve-se seguir para a etapa "03. Solicitar a publicação do Boletim Trimestral com proposta de nota à imprensa".

### **03. Solicitar a publicação do Boletim Trimestral com proposta de nota à imprensa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Essa etapa consiste em solicitar à ASCOM que publique o Boletim e a nota à imprensa.

Após checar a diagramação realizada pela ASCOM e verificar se os dados apresentados estão corretos (valores em si, ordem de apresentação dos dados nos gráficos, cores destinadas a cada empresa etc.), o responsável deve solicitar à ASCOM que realize a publicação do Boletim no portal da ANAC na internet.

Nessa solicitação, o responsável deve enviar também uma proposta de nota à imprensa, tomando por base as notas publicadas nos trimestres anteriores.

A nota à imprensa tem por objetivo divulgar o Boletim e destacar os principais indicadores do trimestre.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar o Boletim Trimestral à SENACON".

### **04. Encaminhar o Boletim Trimestral à SENACON**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Essa etapa consiste em enviar o Boletim, via SEI, para a SENACON.

A versão final do Boletim em formato pdf deve ser juntada ao processo 00058.004593/2019-36. O servidor deve enviar o documento à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), por meio de Ofício assinado pelo O GTEQ, nos moldes dos demais ofícios que constam do referido processo. O ofício deve ser encaminhado via e-mail, pelo 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: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar o Boletim Trimestral, por e-mail, para parceiros estratégicos".

### **05. Encaminhar o Boletim Trimestral, por e-mail, para parceiros estratégicos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Essa etapa consiste em enviar o boletim, via e-mail, para parceiros considerados estratégicos (empresas, instituições públicas e privadas, órgãos do governo etc.).

A versão final do Boletim em formato pdf também deve ser encaminhada aos parceiros estratégicos listados na planilha "Contatos institucionais", disponível na lista de arquivos do

canal Geral da Equipe GTEQ no Teams. O envio deve ser feito via conta de e-mail institucional da GCON. Confirmar junto ao O GTEQ se o e-mail deve ser encaminhado aos contatos listados na última aba “Portal de Classificações” (por se tratar de lista extensa de e-mails).

**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.

## 5.7 Elaborar e Disponibilizar o Boletim ANAC Consumidor

Este procedimento objetiva disponibilizar o Boletim Anual de Monitoramento do Consumidor na página da ANAC e encaminhar para parceiros estratégicos.

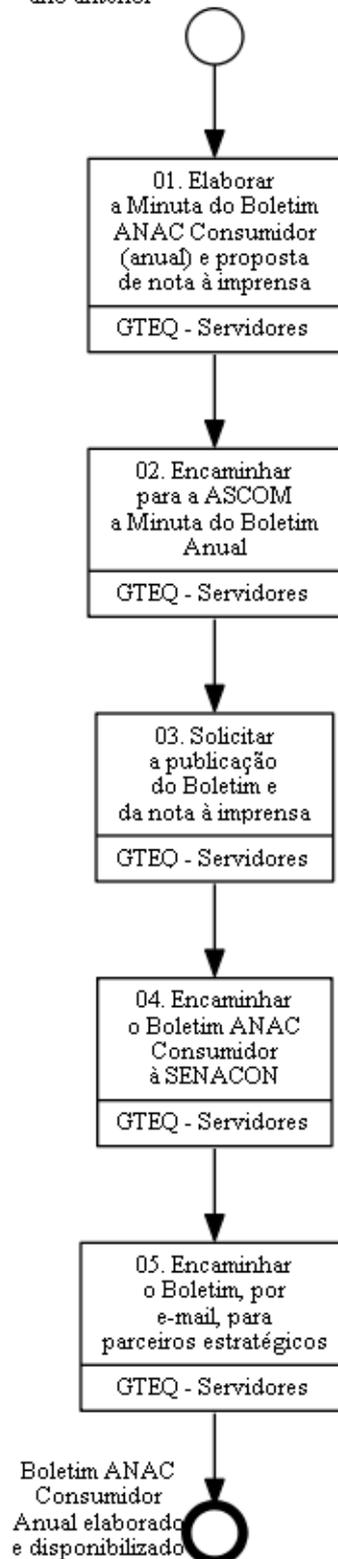
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ao finalizar a fiscalização das classificações das reclamações realizadas pelas EA do ano anterior", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Boletim ANAC Consumidor Anual elaborado e disponibilizado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (2) Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

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

Ao finalizar  
a fiscalização  
das classificações  
das reclamações  
realizadas  
pelas EA do  
ano anterior



## **01. Elaborar a Minuta do Boletim ANAC Consumidor (anual) e proposta de nota à imprensa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Esta etapa consiste na elaboração da Minuta de Boletim, bem como de proposta de nota à imprensa para divulgação do documento.

Ao finalizar a fiscalização das classificações das reclamações realizadas pelas empresas aéreas do último mês do ano anterior, o responsável deve iniciar a elaboração da minuta do Boletim ANAC Consumidor, contendo, além dos dados de reclamações, os principais destaques na atuação da ANAC no ano, no que tange às relações de consumo (consolidar ações da GCON, GTEQ e GTFT).

Os dados do ano anterior devem ser extraídos do Painel de BI Reclamações de Consumidores, disponibilizado pela ANAC em seu site. De posse desses dados, o servidor deve elaborar uma minuta do Boletim Anual de Monitoramento do Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo do trimestre.

Além da minuta de Boletim, o responsável deve elaborar uma proposta de nota à imprensa, com o objetivo de divulgar o boletim e destacar as principais ações, iniciativas e resultados obtidos ao longo do ano.

A minuta de boletim e a proposta de nota à imprensa devem ser validadas com O GTEQ, O GCON e O SAS.

COMPETÊNCIAS:

- Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Painel de BI Reclamações de Consumidores.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Encaminhar para a ASCOM a Minuta do Boletim Anual".

## **02. Encaminhar para a ASCOM a Minuta do Boletim Anual**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: A Minuta de Boletim deve ser encaminhada à ASCOM para diagramação, via SEI, em processo próprio, do tipo "Comunicação: Solicitação de Peça de Comunicação".

A Minuta de Boletim Anual deve ser encaminhada à ASCOM, via SEI, no mesmo processo que consolidou os boletins trimestrais daquele ano.

O processo deve ser instruído com o documento do tipo "Formulário de Solicitação de Peças de Comunicação", no qual se deve coletar a assinatura de O GTEQ. Para preenchimento do formulário, verificar formulários preenchidos em edições anteriores do Boletim. Além do formulário, o servidor deve incluir no processo SEI a minuta do Boletim Anual em formato MS Word. Todos esses documentos devem ser registrados com nível de acesso RESTRITO, por se tratar de documentos preparatórios. O servidor deve retirar tal restrição de acesso no SEI assim que o documento for assinado ou publicado.

É prática encaminhar a minuta à ASCOM também por e-mail, reforçando o aviso de que o processo foi tramitado pelo SEI. Nesse e-mail, o responsável deve incluir também a proposta de nota à imprensa, para avaliação da ASCOM.

**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 "03. Solicitar a publicação do Boletim e da nota à imprensa".

### **03. Solicitar a publicação do Boletim e da nota à imprensa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Essa etapa consiste em solicitar à ASCOM que publique o boletim e a nota à imprensa.

Após checar a diagramação realizada pela ASCOM e verificar se os dados apresentados estão corretos (valores em si, ordem de apresentação dos dados nos gráficos, cores destinadas a cada empresa etc.), o responsável deve validar a versão final enviada pela ASCOM junto ao O GTEQ e solicitar à ASCOM que realize a publicação do Boletim no portal da ANAC na internet.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar o Boletim ANAC Consumidor à SENACON".

### **04. Encaminhar o Boletim ANAC Consumidor à SENACON**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTEQ - Servidores.

DETALHAMENTO: Essa etapa consiste em enviar o boletim, via SEI, para a SENACON.

A versão final do Boletim em formato pdf deve ser juntada ao processo 00058.004593/2019-36. O servidor deve enviar o documento à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), por meio de Ofício assinado pelo O GTEQ, nos moldes dos demais ofícios que constam do referido processo. O ofício deve ser encaminhado via e-mail, pelo 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: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar o Boletim, por e-mail, para parceiros estratégicos".

### **05. Encaminhar o Boletim, por e-mail, para parceiros estratégicos**

<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GTEQ - Servidores.
<b>DETALHAMENTO:</b> Essa etapa consiste em enviar o boletim, via e-mail, para parceiros considerados estratégicos (empresas, instituições públicas e privadas, órgãos do governo etc.).  A versão final do Boletim em formato pdf também deve ser encaminhada aos parceiros estratégicos listados na planilha “Contatos institucionais”, disponível na lista de arquivos do canal Geral da Equipe GTEQ no Teams. O envio deve ser feito via conta de e-mail institucional da GCON. Confirmar junto ao O GTEQ se o e-mail deve ser encaminhado aos contatos listados na última aba “Portal de Classificações” (por se tratar de lista extensa de e-mails).
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
<b>CONTINUIDADE:</b> 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.