

## CTA-012 - PLANO DE CONTINGÊNCIA INDISPONIBILIDADE FALA COM A ANAC

### Plano de contingência – Fale com a ANAC 163

CitSmart indisponível: Após confirmar a indisponibilidade informar a ANAC imediatamente. A coordenação da central de atendimento acionará a contingência: Consulta dos roteiros em planilha, caso algum roteiro não esteja disponível na planilha de consulta, registrar atendimento no Fala.BR e notificar a ANAC por e-mail. A atualização da planilha com os roteiros é de responsabilidade da VC Edu.

**Preencher a planilha de contingência:** A planilha deve conter todos os dados relacionados ao atendimento da mesma forma que o CITSmart, nome do operador responsável pelo registro, data e hora em que o atendimento foi realizado. Inserir o título de todos os roteiros utilizados para registro posterior no CITSmart. Durante o atendimento o usuário será informado que o sistema está indisponível, ele poderá optar por receber um contato posterior para receber o protocolo de atendimento, essa informação deve constar na planilha de contingência. Após o retorno do sistema realizar registro do atendimento no CitSmart.

Realizar contato com os usuários que optaram por receber o protocolo de atendimento (ticket), Enviar planilha de controle dos registros para ANAC.

**Fala.BR indisponível:** Após confirmar a indisponibilidade informar a ANAC imediatamente. A coordenação da central de atendimento acionará a contingência: Controle dos registros de manifestação em planilha.

**Preencher a planilha de contingência:** A planilha deve conter todos os dados relacionados ao atendimento da mesma forma que o Fala.BR, nome do operador responsável pelo registro, data e hora em que o atendimento foi realizado. Durante o atendimento o usuário será informado que o sistema está indisponível, ele poderá optar por receber um contato posterior para receber o protocolo de atendimento, essa informação deve constar na planilha de contingência.

Após o retorno do sistema realizar registros do atendimento no Fala.br, Realizar contato com usuário para informar o protocolo de atendimento (nup), enviar planilha com o controle dos registros para ANAC. A contingência será acionada quando houver indisponibilidade e lentidão dos sistemas CITSmart e/ou Fala.br. A contratada deverá informar tempestivamente à ANAC os horários de início e fim da contingência. Os registros em planilha serão encaminhados via e-mail para ANAC.

**Tratamento de manifestações:** Notificar a ANAC sobre manifestações que poderão ultrapassar o prazo de tratamento devido a indisponibilidade do CitSmart.

Inconsistência na telefonia: Após confirmar a indisponibilidade notificar a ANAC imediatamente, informar a origem do problema, ações realizadas e prazo para solução, ao final deve-se enviar a nota técnica informando o motivo da indisponibilidade para o gestor do contrato. Deve-se enviar plano de ação relacionado ao problema.

**Inconsistência no chat:** Ao verificar a indisponibilidade do chat a gestão do contrato deve ser notificada imediatamente, assim que possível deve-se comunicar as ações executadas para solução e a previsão de retorno, ao final deve-se enviar a nota técnica informando o motivo da indisponibilidade para o gestor do contrato, aumento no volume de chamadas, apurar o

motivo do aumento do volume de chamadas e informar a ANAC, acionar operadores backup, solicitar novo roteiro de atendimento para atender a demanda, se necessário.