



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/SIA-007-R01**

---

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA ECOAR  
NA SIA**

---

08/2016

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	07/03/2016	SIA	Versão Original
R01	24/08/2016	SIA	1) Processo 'Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA' modificado.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
  - 2.1) Expressão, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
  - 4.1) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA, pág. 11.
  - 4.2) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA, pág. 13.
- 5) Disposições Finais, pág. 18.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Consultor ECOAR - SIA**

- 1) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA
- 2) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

#### **b) Ponto Focal ECOAR - SIA**

- 1) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os procedimentos utilizados na Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária para o tratamento das solicitações recebidas por meio do sistema ECOAR.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA.
- b) Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Consultor ECOAR - SIA	Ponto Focal na GNAD/SIA responsável por acompanhar, distribuir e responder às solicitações enviadas pelo sistema ECOAR.
Ponto Focal ECOAR - SIA	Colaborador das gerências técnicas da SIA, responsável por sanar as dúvidas a respeito das solicitações recebidas pelo Consultor ECOAR/SIA.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária 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. 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 5 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 Procedimentos.

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Interlocutor ECOAR	Responsáveis dentro de cada gerência por responder aos questionamentos enviados pelo Consultor ECOAR.

### 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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 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 4, 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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
ECOAR	Sistema desenvolvido para receber questionamentos de usuários externos feitos à ouvidoria da ANAC, no qual são inseridas as respostas das áreas técnicas responsáveis. O ECOAR só pode ser acessado pelo browser Internet Explorer.	<a href="http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp">http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp</a>

### **3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL**

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

## 4. 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.

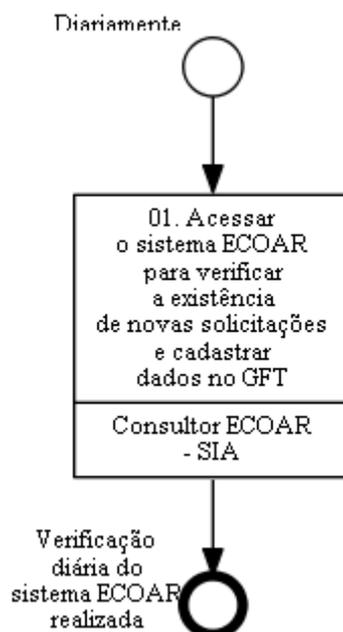
### 4.1 Verificar Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

Este processo consiste em verificar diariamente o sistema ECOAR a fim de verificar se existem novas solicitações.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Verificação diária do sistema ECOAR realizada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Consultor ECOAR - SIA.

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



## **01. Acessar o sistema ECOAR para verificar a existência de novas solicitações e cadastrar dados no GFT**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR - SIA.

DETALHAMENTO: Inicialmente deve-se acessar o sistema ECOAR por meio do endereço eletrônico <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp>. Recomenda-se que o acesso seja feito por meio do navegador Internet Explorer. Na página inicial, realizar os seguintes procedimentos:

- Clicar em "Tratar Atividades" e, em seguida, clicar em "Listar atividades".
- No campo "situação" selecionar a opção "a receber" para verificar a existência de novas solicitações.
- Caso existam novas solicitações na listagem de "A RECEBER", clicar no número da solicitação para abrir a janela de detalhamento. Ao fazer isso, a demanda será automaticamente recebida.

Os dados obtidos no detalhamento da solicitação deverão ser cadastrados no GFT.

Ao cadastrar o prazo da demanda, deve-se observar os prazos estabelecidos no art. 3º da Instrução Normativa nº 53, quais sejam, 30 dias úteis no caso de denúncia, e 15 dias úteis nos casos de reclamação e sugestão. O referido prazo inicia-se a partir da data de encaminhamento da demanda para a SIA.

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA', publicado no MPR/SIA-007-R00, opcionalmente.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Responder Solicitações do Sistema ECOAR na SIA

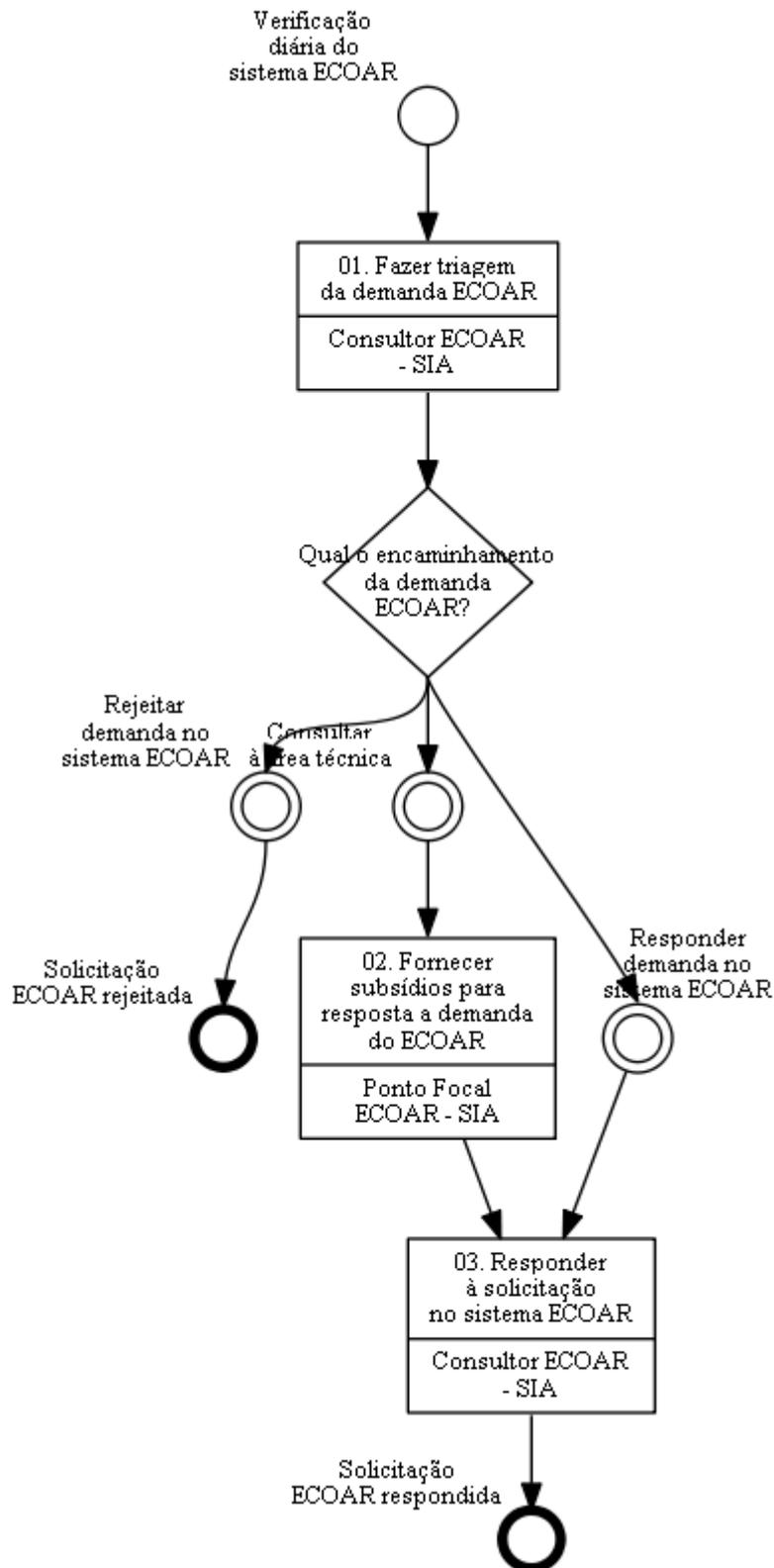
Este processo consiste em verificar diariamente e responder as solicitações do Sistema ECOAR na SIA.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Verificação diária do sistema ECOAR", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solicitação ECOAR respondida.
- b) Solicitação ECOAR rejeitada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Consultor ECOAR - SIA, Ponto Focal ECOAR - SIA.

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



## 01. Fazer triagem da demanda ECOAR

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** Consultor ECOAR - SIA.

**DETALHAMENTO:** Em análise inicial, o Consultor ECOAR - SIA deve decidir sobre o encaminhamento a ser dado à demanda recebida pelo ECOAR. Nessa fase, é possível a adoção três caminhos distintos, a saber: i) Responder demanda no sistema ECOAR; ii) Consultar área técnica; iii) Rejeitar demanda no sistema ECOAR. Explica-se, adiante, cada um desses encaminhamentos.

**Responder demanda no sistema ECOAR**

O Consultor ECOAR - SIA deve sempre verificar se a resposta pode ser elaborada a partir das seguintes referências:

- Base de dados de respostas;
- AISWEB (<http://www.aisweb.aer.mil.br/>);
- ROTAER (<http://www.aisweb.aer.mil.br/?i=publicacoes>);
- Listas de Aeródromos Públicos e Privados publicadas no site da ANAC (<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/cadastro-de-aerodromos/cadastro-de-aerodromos>);
- Base de aeródromos de arquivo do Google Earth (Disponível na seguinte pasta da rede: \\Svcrj1201\anac\SIA\SIA COMUM\00 - Infos AERODROMOS\0-Ferramentas e arquivos uteis);
- Publicações do Portal ANAC (<http://www.anac.gov.br/>);

Outras ferramentas além das mencionadas acima também podem ser utilizadas, caso pertinente.

**Consultar área técnica**

Em alguns casos, é necessário consultar outra área técnica da SIA para obter os subsídios para uma resposta adequada ao cidadão. Nesse caso, a demanda deve ser encaminhada para uma das áreas técnicas da Superintendência, a depender do assunto.

Caso o Consultor ECOAR - SIA identifique ser necessário encaminhar ao Consultor ECOAR - SIA outros dados além dos já cadastrados no momento da abertura da demanda no GFT (nome do demandante, data de encaminhamento da demanda para a SIA, descrição da demanda, tipo de demanda), deverá incluir tais informações por meio de anotação antes de encaminhar a demanda para a próxima etapa.

A título de exemplo, é importante informar o endereço do denunciado quando se tratar de denúncia sobre ruído aeronáutico na residência do cidadão. Também devem ser encaminhadas as informações sobre o voo e sobre o aeródromo quando a análise da manifestação dependa desses fatores.

Por fim, é sempre recomendável encaminhar o histórico de manifestações anteriores quando se tratar de reabertura de demanda.

**Rejeitar demanda no sistema ECOAR**

Caso a demanda não seja de competência da SIA, deve-se rejeitar o encaminhamento no sistema ECOAR. Para tanto, deve-se observar as atribuições definidas no Regimento Interno da ANAC.

Deve-se elaborar, de forma sucinta, justificativa que explicita porque o assunto não compete à SIA, sugerindo, se possível, a área para qual a demanda deve ser encaminhada. A justificativa elaborada deve ser inserida no campo de rejeição da demanda no sistema ECOAR, conforme seguinte procedimento:

- Clicar em “TRATAR ATIVIDADE”, depois “LISTAR ATIVIDADES”
- No campo “Solicitação Nº”, informar o número da solicitação que será Concluída
- No resultado da pesquisa, clicar no número da solicitação para abrir a janela de detalhamento
- Clicar na aba “REJEITAR ATIVIDADE”
- Preencher o campo “RESPOSTA” com o motivo da rejeição.
- Caso a resposta ultrapasse o número de caracteres permitidos, deve-se elaborar a resposta em arquivo “.doc” e anexar à solicitação. Também deve-se anexar outros documentos que se fizerem necessários para resposta à solicitação. Nesses casos, deve-se realizar o seguinte procedimento:

- 1) Clicar em “ANEXAR DOCUMENTO”;
  - 2) Clicar em “ESCOLHER ARQUIVO” e selecionar o arquivo que será anexado;
  - 3) Clicar em “ANEXAR” e após o carregamento do arquivo, clicar em “FECHAR”;
- Clicar em SALVAR.

Por fim, deve-se inserir, no GFT, a justificativa da rejeição submetida no sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o encaminhamento da demanda ECOAR?" seja "rejeitar demanda no sistema ECOAR", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "consultar à área técnica", deve-se seguir para a etapa "02. Fornecer subsídios para resposta a demanda do ECOAR". Caso a resposta seja "responder demanda no sistema ECOAR", deve-se seguir para a etapa "03. Responder à solicitação no sistema ECOAR".

## **02. Fornecer subsídios para resposta a demanda do ECOAR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal ECOAR - SIA.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal ECOAR - SIA deve escrever um parecer sobre a demanda, com o objetivo de subsidiar a resposta final ao cidadão. Caso o Ponto Focal ECOAR - SIA necessite de mais informações sobre a demanda, deverá devolvê-la ao Consultor ECOAR - SIA solicitando um esclarecimento acerca da demanda em questão.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Responder à solicitação no sistema ECOAR".

## **03. Responder à solicitação no sistema ECOAR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Consultor ECOAR - SIA.

DETALHAMENTO: O Consultor ECOAR - SIA deverá redigir a resposta final ao cidadão. Caso exista um parecer da área técnica, proveniente da ETAPA 2 que não tenha atendido a solicitação, deve-se solicitar maiores esclarecimentos ao Ponto Focal ECOAR - SIA, devolvendo a demanda no GFT, indicando o ponto que exige complementação. Finalizada a interação com o Ponto Focal ECOAR - SIA, também pode ser verificada a necessidade de

encaminhar a solicitação para outra área técnica, voltando para a ETAPA 2. Após redigir a resposta final à solicitação, deve-se acessar o sistema ECOAR e realizar as seguintes etapas:

- Clicar em “TRATAR ATIVIDADE”, depois “LISTAR ATIVIDADES”
- No campo “Solicitação Nº”, informar o número da solicitação que será Concluída
- No resultado da pesquisa, clicar no número da solicitação para abrir a janela de detalhamento
- Clicar na aba “RESPONDER ATIVIDADE”
- Preencher o campo “RESPOSTA” com as informações que deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para atendimento à demanda do cidadão
- Caso a resposta ultrapasse o número de caracteres permitidos, deve-se elaborar a resposta em arquivo “.doc” e anexar à solicitação. Também deve-se anexar outros documentos que se fizerem necessários para resposta à solicitação. Nesses casos, deve-se realizar o seguinte procedimento:

- 1) Clicar em “ANEXAR DOCUMENTO”;
- 2) Clicar em “ESCOLHER ARQUIVO” e selecionar o arquivo que será anexado;
- 3) Clicar em “ANEXAR” e após o carregamento do arquivo, clicar em “FECHAR”;

- Clicar em SALVAR.

Por fim, ao finalizar o processo no GFT, deve-se inserir o conteúdo da “RESPOSTA” que foi submetida ao sistema ECOAR.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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