



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/GAB-003-R00**

---

**DEMANDAS EXTERNAS ENDEREÇADAS À PRESIDÊNCIA  
DA ANAC**

---

06/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	16/06/2017	GAB	Versão Original

## 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. 7.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 8.
  - 3.1) Artefatos, pág. 8.
  - 3.2) Competências, pág. 8.
  - 3.3) Sistemas, pág. 8.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 8.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 9.
- 5) Procedimentos, pág. 10.
  - 5.1) Tratar Demandas Externas Endereçadas à Presidência, pág. 10.
- 6) Disposições Finais, pág. 17.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gabinete**

- a) Tratar Demandas Externas Endereçadas à Presidência

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Esse processo estabelece um fluxo a ser seguido na análise e andamento a ser dado para demandas externas recebidas pela Presidência da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Gabinete - GAB, o seguinte processo de trabalho:

a) Tratar Demandas Externas Endereçadas à Presidência.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 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:

Área Organizacional	Descrição
Gabinete - GAB	O Gabinete é responsável pela assistência ao Diretor-Presidente no assessoramento técnico das atividades da Agência e sua representação política, social e administrativa; acompanhar o andamento dos projetos de interesse da ANAC em tramitação no Congresso Nacional.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Chefe de Gabinete 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**

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**

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**

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</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 o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Tratar Demandas Externas Endereçadas à Presidência

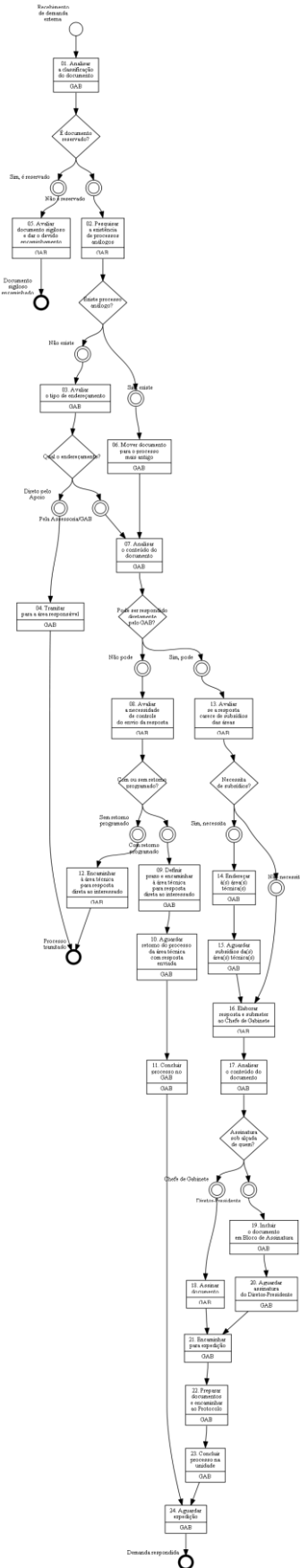
Procedimentalização do recebimento e posterior encaminhamento de demandas especiais (i.e., demandas oriundas do Ministério Público, Poder Judiciário e Defensoria Pública) às demais áreas da Agência.

O processo contém, ao todo, 24 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda externa", 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) Processo tramitado.
- b) Documento sigiloso encaminhado.
- c) Demanda respondida.

A área envolvida na execução deste processo é a GAB. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: Solicitante.

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



## **01. Analisar a classificação do documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: A equipe de apoio do Gabinete deve analisar a classificação dos processos quanto ao nível de acessibilidade, se eles são públicos ou reservados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É documento reservado?" seja "não é reservado", deve-se seguir para a etapa "02. Pesquisar a existência de processos análogos". Caso a resposta seja "sim, é reservado", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar documento sigiloso e dar o devido encaminhamento".

## **02. Pesquisar a existência de processos análogos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Verificar nos sistemas de informação da Agência se já existe processo instruído acerca da demanda em questão, tendo por critério de pesquisa o número do inquérito civil, do requerimento de informação, do processo judicial, da notícia de fato, o nome da parte interessada, ou qualquer outro dado que possibilite aferir que uma dado processo já existente deve ter a presente demanda a si anexada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe processo análogo?" seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar o tipo de endereçamento". Caso a resposta seja "sim, existe", deve-se seguir para a etapa "06. Mover documento para o processo mais antigo".

## **03. Avaliar o tipo de endereçamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: A equipe de apoio do Gabinete deve avaliar, conforme definido previamente, se cabe um endereçamento direto pelo apoio ou se deve ser encaminhado aos assessores. Atualmente, os processos endereçados diretamente pelo apoio são os de competência da GTRAB/SAR.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o endereçamento?" seja "pela Assessoria/GAB", deve-se seguir para a etapa "07. Analisar o conteúdo do documento". Caso a resposta seja "direto pelo Apoio", deve-se seguir para a etapa "04. Tramitar para a área responsável".

## **04. Tramitar para a área responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: O apoio deve endereçar o processo para a área responsável por analisá-lo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Avaliar documento sigiloso e dar o devido encaminhamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: O apoio deve encaminhar aos cuidados do Chefe de Gabinete para conhecimento e análise do documento sigiloso. Este avaliará qual o andamento a ser dado, que não pode ser avaliado a priori em função do caráter sigiloso do documento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **06. Mover documento para o processo mais antigo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: A Assessoria do Gabinete deve inserir o documento novo ao processo análogo encontrado, dando continuidade processual ao processo mais antigo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar o conteúdo do documento".

## **07. Analisar o conteúdo do documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Analisar a qual setor da Agência a matéria trazida pela demanda se refere. Em princípio, a demanda será encaminhada à área técnica competente para responder a demanda. Caso mais de uma superintendência / órgão de assistência direta e imediata à Diretoria deva se manifestar, o Gabinete será responsável por consolidar as manifestações internas e responder à demanda externa. É necessário ainda fazer uma análise de sensibilidade se é recomendável que o próprio Gabinete elabore a resposta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Pode ser respondido diretamente pelo GAB?" seja "não pode", deve-se seguir para a etapa "08. Avaliar a necessidade de controle do envio da resposta". Caso a resposta seja "sim, pode", deve-se seguir para a etapa "13. Avaliar se a resposta carece de subsídios das áreas".

## **08. Avaliar a necessidade de controle do envio da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: No caso de demanda ser de autoridade que pode requisitar prazo de resposta, esse prazo será definido em retorno programado quando do envio à área responsável pela resposta direta ao interessado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Com ou sem retorno programado?" seja "com retorno programado", deve-se seguir para a etapa "09. Definir prazo e encaminhar à área técnica para resposta direta ao interessado". Caso a resposta seja "sem retorno programado", deve-se seguir para a etapa "12. Encaminhar à área técnica para resposta direta ao interessado".

## **09. Definir prazo e encaminhar à área técnica para resposta direta ao interessado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: No caso de demandas de autoridades que podem requisitar prazo de resposta, esse prazo será definido em retorno programado quando do envio à área responsável pela resposta direta ao interessado. No caso de Demandas Especiais (demandas de Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário e Polícia), não havendo manifestação do prazo limite, será estipulado como padrão o retorno programado para 10 dias úteis.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Aguardar retorno do processo da área técnica com resposta enviada".

### **10. Aguardar retorno do processo da área técnica com resposta enviada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Concluir processo no GAB".

### **11. Concluir processo no GAB**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Não havendo mais providências a serem tomadas no GAB, conclui-se o processo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "24. Aguardar expedição".

### **12. Encaminhar à área técnica para resposta direta ao interessado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Por não haver prazo e a demanda ser encaminhado em o controle do retorno programado, cabe uma avaliação se é recomendável colocar o processo em acompanhamento especial para monitoramento informal. Após essa análise e eventual providências nesse sentido, o processo será tramitado à área responsável em responder diretamente ao interessado.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **13. Avaliar se a resposta carece de subsídios das áreas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Caso a resposta se enquadre em um dos casos que consta na pasta de modelos do SEI, a resposta poderá ser dada diretamente pelo GAB, do contrário, deve-se consultar as áreas técnicas para obtenção de subsídios.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de subsídios?" seja "sim, necessita", deve-se seguir para a etapa "14. Endereçar à(s) área(s) técnica(s)". Caso a resposta seja "não necessita", deve-se seguir para a etapa "16. Elaborar resposta e submeter ao Chefe de Gabinete".

#### **14. Endereçar à(s) área(s) técnica(s)**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Caso apenas uma área técnica deva ser consultada, a solicitação será externalizada pelo andamento do SEI, caso deva-se consultar mais de uma unidade, a consulta será feita por meio de Despacho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Aguardar subsídios da(s) área(s) técnica(s)".

#### **15. Aguardar subsídios da(s) área(s) técnica(s)**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Aguardar o recebimento de todo o subsídio necessário da(s) área(s) técnica(s)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Elaborar resposta e submeter ao Chefe de Gabinete".

#### **16. Elaborar resposta e submeter ao Chefe de Gabinete**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Elabora-se proposta de resposta para análise do Chefe de Gabinete.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Analisar o conteúdo do documento".

#### **17. Analisar o conteúdo do documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: O Chefe de Gabinete deve avaliar o conteúdo proposto pela Assessoria e ajustar o que achar mais adequado. Após eventuais correções, irá assinar o documento ou devolver à Assessoria/GAB para coleta da assinatura do Diretor-Presidente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Assinatura sob alçada de quem?" seja "chefe de Gabinete", deve-se seguir para a etapa "18. Assinar documento". Caso a resposta seja "diretor-Presidente", deve-se seguir para a etapa "19. Incluir o documento em Bloco de Assinatura".

#### **18. Assinar documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Assinar resposta elaborada e devolver à Assessoria/GAB.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Encaminhar para expedição".

#### **19. Incluir o documento em Bloco de Assinatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Deve-se incluir o documento em Bloco de Assinatura para o Diretor-Presidente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "20. Aguardar assinatura do Diretor-Presidente".

## **20. Aguardar assinatura do Diretor-Presidente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Aguarda-se assinatura do Diretor-Presidente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Encaminhar para expedição".

## **21. Encaminhar para expedição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: A Assessoria/GAB toma ciência da assinatura do documento e encaminha para expedição

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "22. Preparar documentos e encaminhar ao Protocolo".

## **22. Preparar documentos e encaminhar ao Protocolo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Prepara-se os documentos a serem enviados e encaminha-se ao Protocolo para a expedição física.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "23. Concluir processo na unidade".

## **23. Concluir processo na unidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: Concluir processo na unidade

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "24. Aguardar expedição".

## **24. Aguardar expedição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GAB.

DETALHAMENTO: O apoio do GAB insere os processos em bloco específico de acompanhamento especial (para expedição do protocolo) e monitora se já forem efetivamente enviados.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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