



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAS-520-R00**

---

**GCON - DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

---

08/2017



MPR/SAS-520-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	17/08/2017	SAS	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
  - 1.1) Introdução, pág. 7.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 8.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 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) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF), pág. 15.
  - 5.2) Convalidar Elementos de Fiscalização, pág. 19.
  - 5.3) Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória, pág. 22.
  - 5.4) Verificar Diariamente Consumidorgovbr, pág. 26.
  - 5.5) Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente, pág. 28.
  - 5.6) Encaminhar Convocação de ADR, pág. 32.
  - 5.7) Realizar Reunião de ADR, pág. 34.
  - 5.8) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON, pág. 38.
  - 5.9) Analisar Defesa de Autuação da GCON, pág. 41.
  - 5.10) Elaborar Proposta de TAC (GCON), pág. 43.
  - 5.11) Elaborar TAC (GCON), pág. 46.
  - 5.12) Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta, pág. 50.



MPR/SAS-520-R00

6) Disposições Finais, pág. 52.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GCON - Elaborador de TAC**

- 1) Elaborar Proposta de TAC (GCON)
- 2) Elaborar TAC (GCON)

#### **b) Gcon - Gt Cef**

- 1) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)

#### **c) GCON - Servidores**

- 1) Analisar Defesa de Autuação da GCON
- 2) Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória
- 3) Encaminhar Convocação de ADR
- 4) Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta
- 5) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON
- 6) Realizar Reunião de ADR
- 7) Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente

#### **d) O Gcon**

- 1) Analisar Defesa de Autuação da GCON
- 2) Convalidar Elementos de Fiscalização
- 3) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)
- 4) Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória
- 5) Elaborar Proposta de TAC (GCON)
- 6) Elaborar TAC (GCON)
- 7) Encaminhar Convocação de ADR
- 8) Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta
- 9) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON
- 10) Realizar Reunião de ADR
- 11) Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente

**e) O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos**

- 1) Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória

**f) Solicitante**

- 1) Verificar Diariamente Consumidorgovbr

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O MPR Defesa das Relações de Consumo apresenta uma série de processos desenvolvidos pela GCON com o objetivo de coletar informações de regulados e verificar conformidade com os regulamentos da Agência. Trata-se do uso da autoridade para fazer intervenções no mercado sobre as relações de consumo de serviços de transporte aéreo. Fazem parte destes processos, a seguinte sequência de ações: i) reconhecer problemas nas relações de consumo; ii) mensurá-los; iii) avaliar seus impactos; iv) buscar medidas corretivas mais adequadas; v) aplicá-las; vi) mensurar os resultados da aplicação destas medidas e, por fim, vii) revisar ações.

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

- a) Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF).
- b) Convalidar Elementos de Fiscalização.
- c) Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória.
- d) Verificar Diariamente Consumidorgovbr.
- e) Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente.
- f) Encaminhar Convocação de ADR.
- g) Realizar Reunião de ADR.
- h) Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON.
- i) Analisar Defesa de Autuação da GCON.
- j) Elaborar Proposta de TAC (GCON).
- k) Elaborar TAC (GCON).
- l) Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta.

### **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:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GCON - Elaborador de TAC	Servidor responsável pela elaboração de TAC
GCON - GT CEF	Grupo da GCON responsável pelo Compêndio de Elementos de Fiscalização
GCON - Servidores	Servidores da Gerência de Regulação das Relações de Consumo
O GCON	Gerente de Regulação das Relações de Consumo
O SAS	O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos
Solicitante	Este grupo representa o solicitante do processo de trabalho em questão.

#### 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. 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

Nome	Descrição
Instrução Normativa Nº 81, de 19 de Dezembro de 2014	Estabelece os Elementos de Fiscalização da Agência Nacional de Aviação Civil e dá outras providências.
Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)	Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)
Resolução Nº 199, de 13 de Setembro de 2011	Estabelece os procedimentos para a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta no âmbito da ANAC.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

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

Competência	Áreas e Grupos
Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.	O GCON, O SAS
Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.	GCON - Elaborador de TAC, GCON - Servidores, O GCON, Solicitante
Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando	Solicitante

gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.	
Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.	GCON - Servidores
Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.	GCON - Elaborador de TAC, GCON - GT CEF, GCON - Servidores
Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.	GCON - GT CEF, GCON - Servidores, O GCON
Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.	GCON - Elaborador de TAC, GCON - Servidores
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	GCON - Elaborador de TAC, GCON - GT CEF, GCON - Servidores, O GCON, O SAS
Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	GCON - Servidores, O GCON, Solicitante

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Consumidor.gov.br	O Consumidor.gov.br é um novo 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>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/novosmi">https://sistemas.anac.gov.br/novosmi</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 Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)

Elaborar Planilha do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)

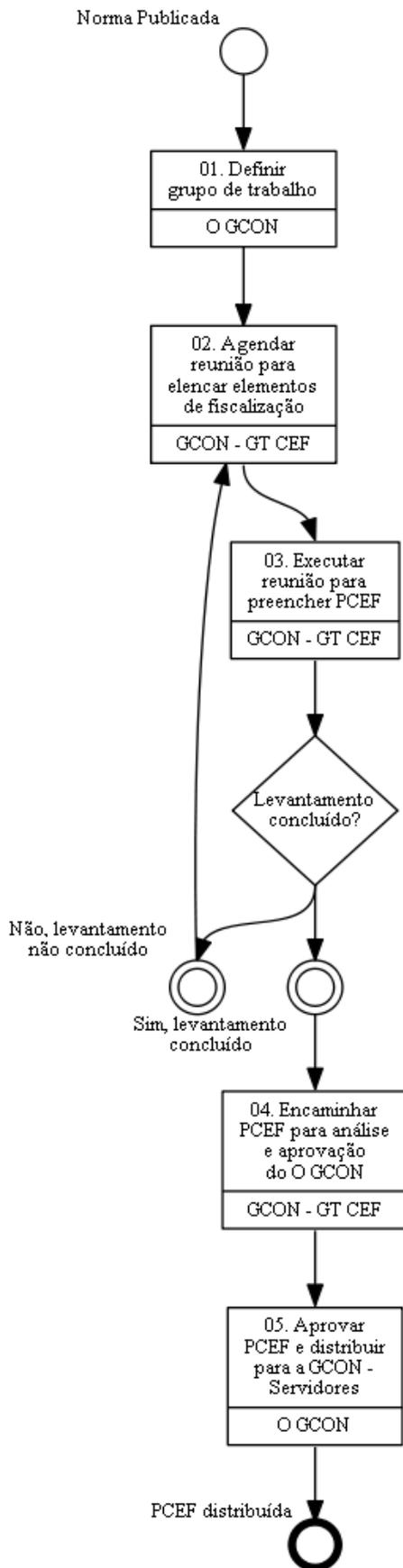
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Norma Publicada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "PCEF distribuída".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - GT CEF, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (3) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Instrução Normativa Nº 81, de 19 de Dezembro de 2014", "Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)".

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



**01. Definir grupo de trabalho**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Após a realização da Audiência Pública, o responsável define o(s) servidor(es) que integrará(ão) o grupo de trabalho e encaminha o material se existente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião para elencar elementos de fiscalização".

**02. Agendar reunião para elencar elementos de fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cef.

DETALHAMENTO: Os responsáveis devem agendar reunião para elencar elementos de fiscalização.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Executar reunião para preencher PCEF".

**03. Executar reunião para preencher PCEF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cef.

DETALHAMENTO: Os responsáveis devem executar reunião para preencher a PCEF. Esta planilha deve ser preenchida analisando criticamente todos os pontos da norma a ser fiscalizada. Pode ser consultada a Instrução Normativa Nº 81, de 19 de Dezembro de 2014 e alterações.

COMPETÊNCIAS:

- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF), Instrução Normativa Nº 81, de 19 de Dezembro de 2014.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Levantamento concluído?" seja "sim, levantamento concluído", deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar PCEF para análise e aprovação do O GCON". Caso a resposta seja "não, levantamento não concluído", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar reunião para elencar elementos de fiscalização".

**04. Encaminhar PCEF para análise e aprovação do O GCON**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gcon - Gt Cef.

DETALHAMENTO: Após conclusão da PCEF, os responsáveis devem salvá-la no processo de criação da norma (SEI) e encaminhá-la ao O GCON.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aprovar PCEF e distribuir para a GCON - Servidores".

**05. Aprovar PCEF e distribuir para a GCON - Servidores**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar análise prévia da PCEF e depois distribuí-la para o grupo GCON - Servidores. PT Convalidar Elementos de Fiscalização disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Convalidar Elementos de Fiscalização

### Convalidar Elementos de Fiscalização

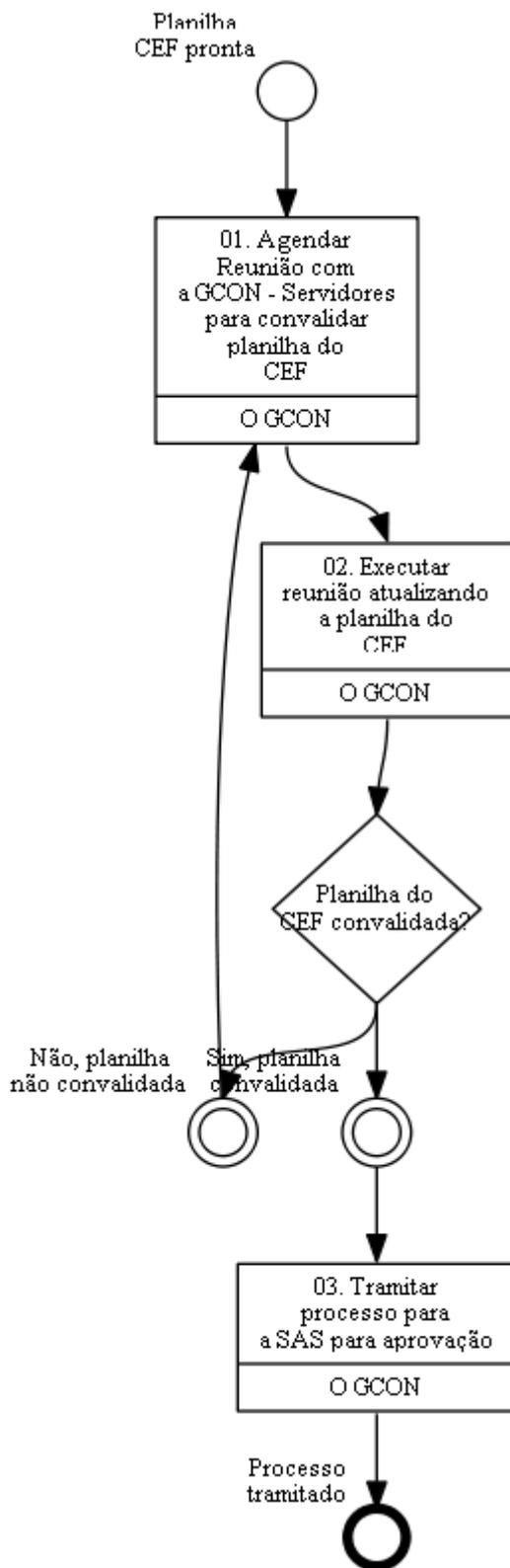
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Planilha CEF pronta", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo tramitado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF)".

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



### **01. Agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidar planilha do CEF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Com a PCEF pronta, o responsável deverá agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidá-la.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Executar reunião atualizando a planilha do CEF".

### **02. Executar reunião atualizando a planilha do CEF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve executar reunião para convalidar a PCEF, corrigindo o que for necessário. Nesta ocasião, os servidores que futuramente irão fazer a fiscalização, deverão ser informados para que comecem a se aprofundar nos temas.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Planilha para Elaboração do Compêndio de Elementos de Fiscalização (PCEF).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Planilha do CEF convalidada?" seja "sim, planilha convalidada", deve-se seguir para a etapa "03. Tramitar processo para a SAS para aprovação". Caso a resposta seja "não, planilha não convalidada", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar Reunião com a GCON - Servidores para convalidar planilha do CEF".

### **03. Tramitar processo para a SAS para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá tramitar processo para a SAS para aprovação contendo a PCEF convalidada pela equipe, com os devidos ajustes.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória**

#### Elaborar Plano de Execução de Ação Fiscalizatória

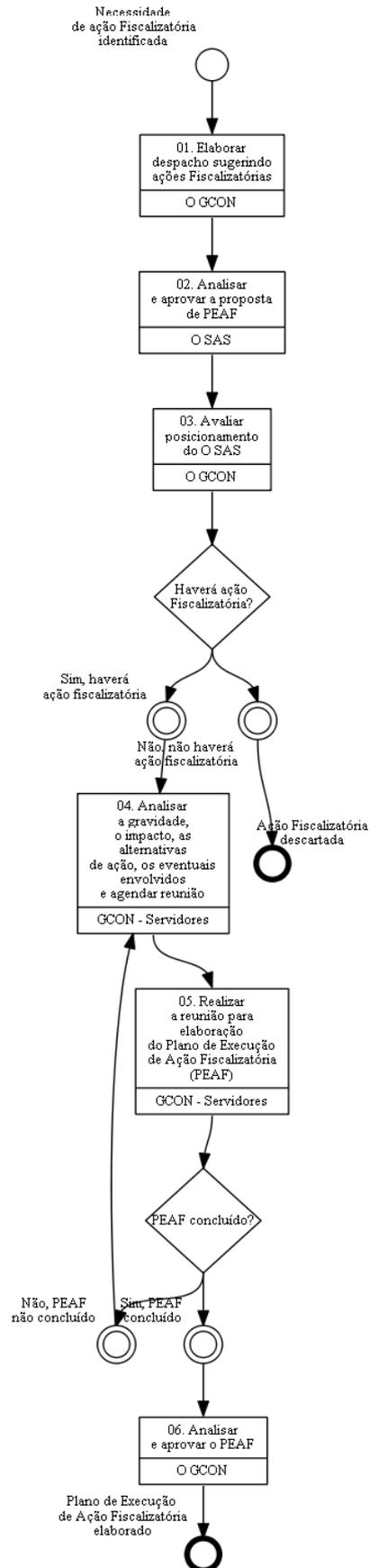
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de ação Fiscalizatória identificada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Plano de Execução de Ação Fiscalizatória elaborado.
- b) Ação Fiscalizatória descartada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON, O SAS.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Elaborar despacho sugerindo ações Fiscalizatórias**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Ao identificar a necessidade de execução de uma ação fiscalizatória, o responsável deve elaborar despacho ao O SAS sugerindo execução da ação. Neste despacho, deve-se indicar o problema detectado, a ação fiscalizatória sugerida (Autuação, ADR ou TAC), os envolvidos e os resultados esperados.

COMPETÊNCIAS:

- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar e aprovar a proposta de PEAf".

## **02. Analisar e aprovar a proposta de PEAf**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

DETALHAMENTO: O responsável deve analisar e aprovar a proposta de Plano de Execução de Ação Fiscalizatória (PEAf).

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar posicionamento do O SAS".

## **03. Avaliar posicionamento do O SAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deve avaliar posicionamento do O SAS, para indicar se a ação fiscalizatória deverá ou não acontecer.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Haverá ação Fiscalizatória?" seja "não, não haverá ação fiscalizatória", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, haverá ação fiscalizatória", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião".

## **04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Após a indicação de que deverá ser executada a ação fiscalizatória, o responsável deverá analisar mais profundamente a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião.
COMPETÊNCIAS: - Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Fiscalizatória (PEAF)".

## **05. Realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Fiscalizatória (PEAF)**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deverá realizar a reunião para elaboração do Plano de Execução de Ação Fiscalizatória (PEAF).
COMPETÊNCIAS: - Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta. - Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório. - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "PEAF concluído?" seja "não, PEAF não concluído", deve-se seguir para a etapa "04. Analisar a gravidade, o impacto, as alternativas de ação, os eventuais envolvidos e agendar reunião". Caso a resposta seja "sim, PEAF concluído", deve-se seguir para a etapa "06. Analisar e aprovar o PEAF".

## **06. Analisar e aprovar o PEAF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar e aprovar o Plano de Execução de Ação Fiscalizatória. PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração ou PT Encaminhar Convocação de ADR ou PT Elaborar Proposta de TAC disparados opcionalmente.
COMPETÊNCIAS: - Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico. - Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Verificar Diariamente Consumidorgovbr

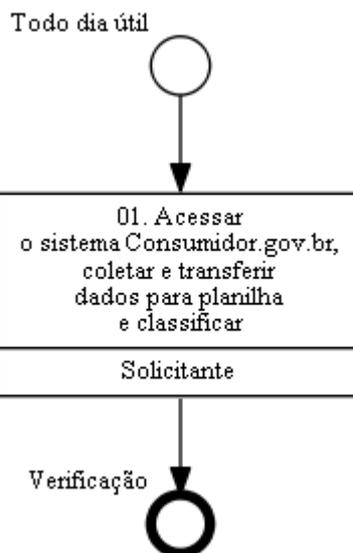
Verificar Diariamente Consumidorgovbr

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Todo dia útil", 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".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (2) Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas; (3) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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 Consumidor.gov.br, coletar e transferir dados para planilha e classificar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.

DETALHAMENTO: Todo dia útil o responsável deve acessar o sistema consumidor.gov.br, coletar os dados requisitados e transferi-los para a planilha correspondente ao mês e ano localizada em Z:\SAS\GCON-SAS\2. DEFESA\3.2 - CONSUMIDOR GOV BR e classificar.

COMPETÊNCIAS:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li><li>- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.</li><li>- Atualiza informações em planilhas eletrônicas, de forma sistemática, gerando gráficos para acompanhamento de atividades finalísticas.</li></ul> |
|---|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Consumidor.gov.br.
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## 5.5 Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente

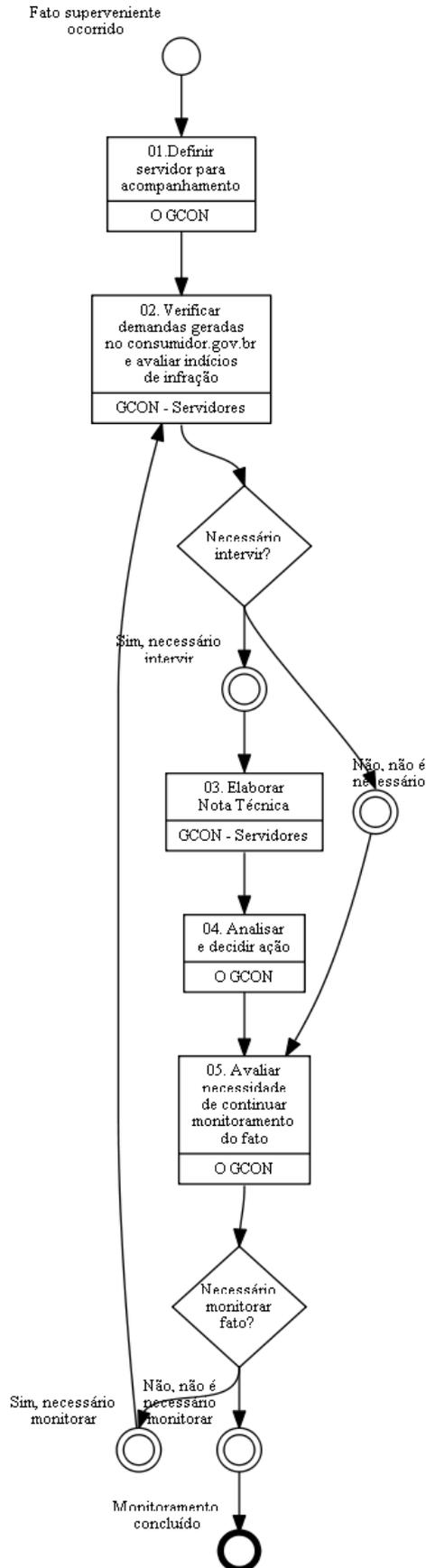
Verificar no Consumidorgovbr Fato Superveniente

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fato superveniente ocorrido", 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: "Monitoramento concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (5) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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



## 01. Definir servidor para acompanhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Sempre que ocorrer um fato superveniente (fechamentos de grande impacto de aeroportos por motivos meteorológicos, greves de funcionários, mudanças de regras no setor, etc.), o responsável deve definir servidor para acompanhamento do Consumidor.gov.br. Este servidor deve ser competente para julgar a necessidade de intervenção.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar demandas geradas no consumidor.gov.br e avaliar indícios de infração".

## 02. Verificar demandas geradas no consumidor.gov.br e avaliar indícios de infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: O servidor responsável deverá acessar o sistema Consumidor.gov.br e verificar demandas geradas, avaliando possíveis indícios de infração.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Consumidor.gov.br.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário intervir?" seja "sim, necessário intervir", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar Nota Técnica". Caso a resposta seja "não, não é necessário", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de continuar monitoramento do fato".

## 03. Elaborar Nota Técnica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Identificada existência de indícios de infração e conseqüente necessidade de intervenção, o responsável deve elaborar Nota Técnica, da qual deverão constar dados da análise feita, bem como argumentos jurídicos que deverão embasar a decisão do O GCON.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar e decidir ação".

#### **04. Analisar e decidir ação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar a Nota Técnica, fazer alterações se necessárias, e decidir se irá realizar ou não ação regulatória ou fiscalizatória, a partir dos dados apurados.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar necessidade de continuar monitoramento do fato".

#### **05. Avaliar necessidade de continuar monitoramento do fato**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável, após conclusão da nota técnica, deve avaliar necessidade de continuar monitoramento do fato.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário monitorar fato?" seja "sim, necessário monitorar", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar demandas geradas no consumidor.gov.br e avaliar indícios de infração". Caso a resposta seja "não, não é necessário monitorar", esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Encaminhar Convocação de ADR

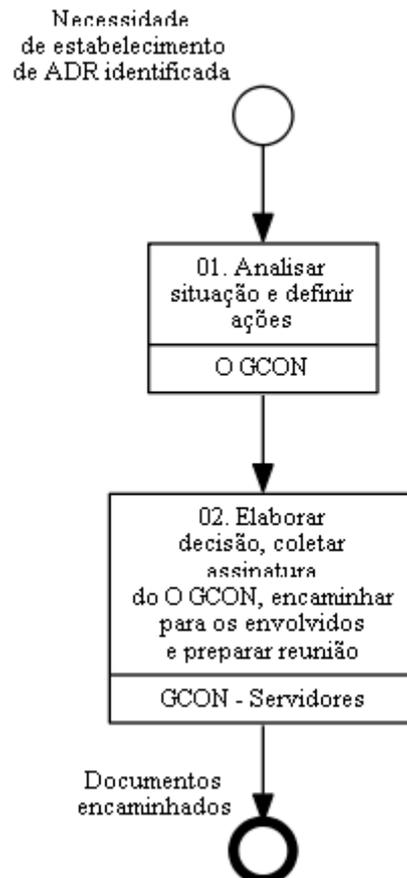
### Encaminhar Convocação de ADR

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de estabelecimento de ADR identificada", 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: "Documentos encaminhados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (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. Analisar situação e definir ações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Sempre que houver necessidade de estabelecimento de ADR (Alternative Dispute Resolution), o responsável deverá analisar a situação, com base nos relatórios da gerência (relatórios de relação de consumo, localizados em Z:\SAS\GCON-SAS\4. INDICADORES) e definir as ações para andamento da ADR, contemplando o chamamento dos envolvidos (empresa(s) aérea(s) envolvida(s)), a organização do convencimento das empresas, juntamento de documentação pertinente, etc.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar decisão, coletar assinatura do O GCON, encaminhar para os envolvidos e preparar reunião".

## **02. Elaborar decisão, coletar assinatura do O GCON, encaminhar para os envolvidos e preparar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Após análise de ADR decidida pelo O GCON, o responsável deverá preparar ofício contendo decisão de ADR, em seguida coletar assinatura do O GCON e encaminhar para os envolvidos. Após isto, deve-se preparar o material para reunião: apresentação, documentos e logística.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.7 Realizar Reunião de ADR

Realizar Reunião de ADR

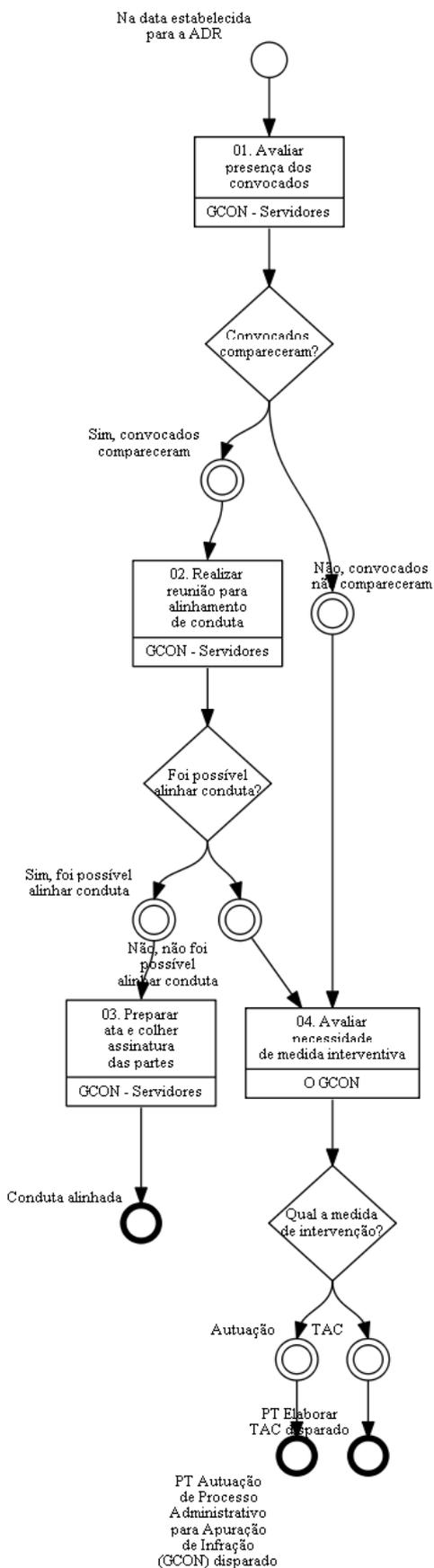
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Na data estabelecida para a ADR", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) PT Elaborar TAC disparado.
- b) PT Autuação de Processo Administrativo para Apuração de Infração (GCON) disparado.
- c) Conduta alinhada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (2) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (3) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## 01. Avaliar presença dos convocados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Na data estabelecida para a ADR, o responsável deverá avaliar presença dos convocados.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Convocados compareceram?" seja "sim, convocados compareceram", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião para alinhamento de conduta". Caso a resposta seja "não, convocados não compareceram", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de medida interventiva".

## 02. Realizar reunião para alinhamento de conduta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Se os convocados se fizerem presentes na reunião, o responsável deverá conduzir a reunião para alinhamento de conduta. Nesta reunião deverá ser exposto o problema, os dados apurados, os possíveis indícios de infração. Em seguida abre-se espaço para a explicação da empresa. Por fim, deve-se tentar estabelecer acordo para alinhamento de conduta.

COMPETÊNCIAS:

- Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.
- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi possível alinhar conduta?" seja "sim, foi possível alinhar conduta", deve-se seguir para a etapa "03. Preparar ata e colher assinatura das partes". Caso a resposta seja "não, não foi possível alinhar conduta", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de medida interventiva".

## 03. Preparar ata e colher assinatura das partes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Preparar ata e colher assinatura das partes.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 04. Avaliar necessidade de medida interventiva

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Caso os convocados não tenham comparecido, ou se tiverem comparecido e não tenha sido possível alinhar conduta, o responsável deve avaliar necessidade de medida interventiva, a saber: autuação ou início de processo de Termo de Ajustamento de Conduta. PT Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON ou PT Elaborar TAC (GCON) disparados opcionalmente

**COMPETÊNCIAS:**

- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a medida de intervenção?" seja "autuação", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "TAC", esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.8 Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON**

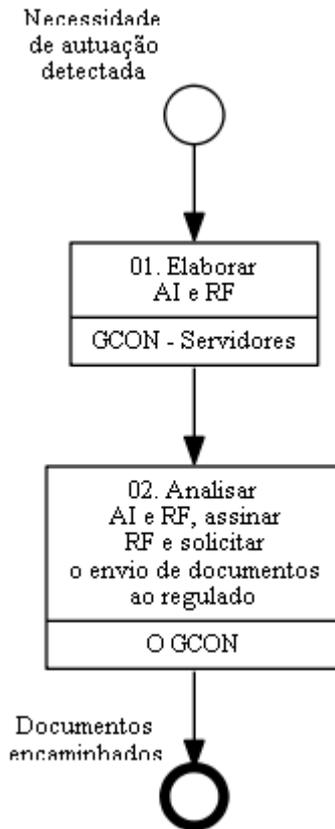
Instaurar Processo Administrativo para Apuração de Infração GCON

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de autuação detectada", 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: "Documentos encaminhados".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente; (4) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (6) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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



## 01. Elaborar AI e RF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: Sempre que for identificada necessidade de autuação, o responsável deverá elaborar o auto de infração (AI) e o Relatório de Fiscalização (RF), no Sistema de Multas e Infrações.

### COMPETÊNCIAS:

- Elabora Auto de Infração, Relatório de Fiscalização e Parecer Técnico, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.
- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar AI e RF, assinar RF e solicitar o envio de documentos ao regulado".

## 02. Analisar AI e RF, assinar RF e solicitar o envio de documentos ao regulado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deve analisar AI e RF, assinar RF e solicitar o envio de documentos ao regulado.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Analisar Defesa de Autuação da GCON

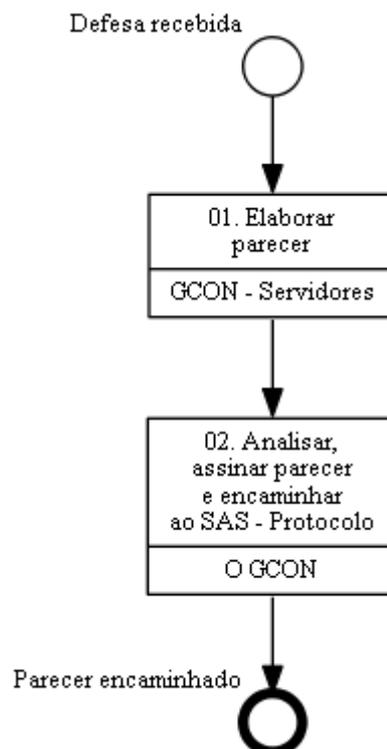
Analisar Defesa de Autuação da GCON

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Defesa recebida", 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: "Parecer encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (5) Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.

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



<b>01. Elaborar parecer</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.
DETALHAMENTO: Assim que a defesa do auto de Infração for recebida, o responsável deverá elaborar parecer, por meio do qual deverá argumentar sobre a continuidade ou não do processo de autuação.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li><li>- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar, assinar parecer e encaminhar ao SAS - Protocolo".

<b>02. Analisar, assinar parecer e encaminhar ao SAS - Protocolo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.
DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar, assinar parecer e encaminhar ao SAS - Protocolo.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Usa ferramentas informatizadas relativas às relações de consumo, com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.</li><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.10 Elaborar Proposta de TAC (GCON)

### Elaborar Proposta de TAC (GCON)

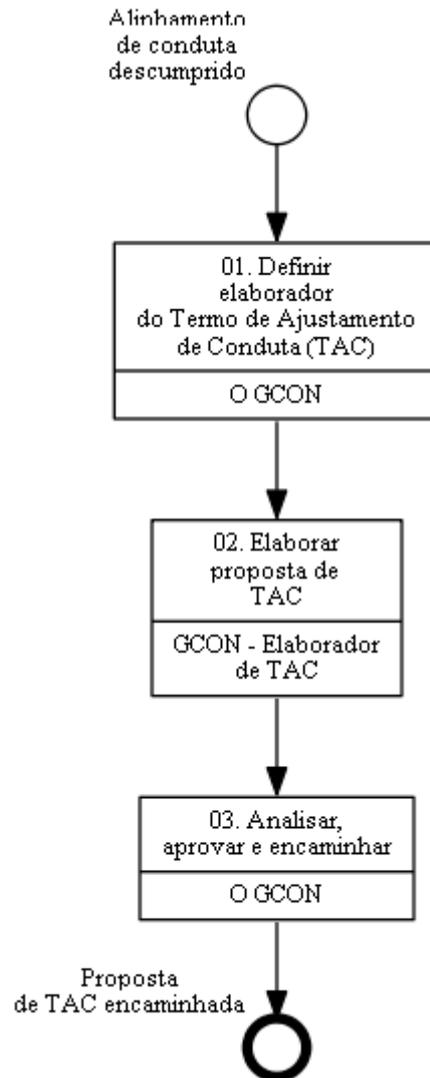
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alinhamento de conduta descumprido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Proposta de TAC encaminhada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Elaborador de TAC, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Resolução Nº 199, de 13 de Setembro de 2011".

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



## 01. Definir elaborador do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: Identificada a necessidade de realizar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com uma determinada empresa aérea o responsável deverá definir elaborador do termo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar proposta de TAC".

## 02. Elaborar proposta de TAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Elaborador de TAC.

DETALHAMENTO: O responsável escolhido deverá elaborar uma proposta de TAC e nota técnica que apresente os fundamentos da decisão pela realização do TAC, conforme

Resolução Nº 199, de 13 de Setembro de 2011, que estabelece os procedimentos para a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta no âmbito da ANAC.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.</li><li>- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Resolução Nº 199, de 13 de Setembro de 2011.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "03. Analisar, aprovar e encaminhar".

<b>03. Analisar, aprovar e encaminhar</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> O Gcon.
<b>DETALHAMENTO:</b> O responsável deverá analisar a proposta de TAC e a nota técnica, aprovar e encaminhar para análise e aprovação da SAS e da Diretoria.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.</li><li>- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.</li></ul>
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.11 Elaborar TAC (GCON)

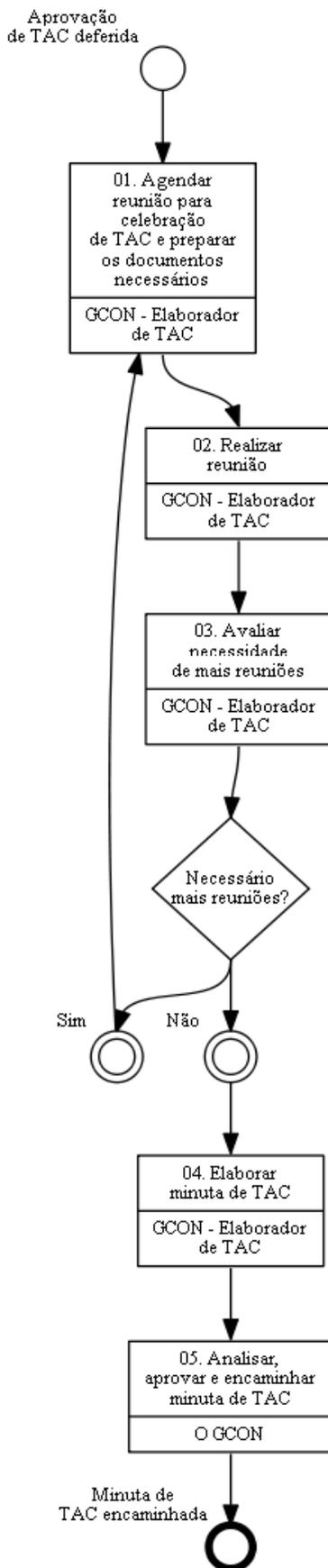
### Elaborar TAC (GCON)

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Aprovação de TAC deferida", 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: "Minuta de TAC encaminhada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Elaborador de TAC, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo; (3) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (4) Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo; (5) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Agendar reunião para celebração de TAC e preparar os documentos necessários**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Elaborador de TAC.

DETALHAMENTO: Após o deferimento da proposta de TAC, o responsável deverá agendar reunião para celebração de TAC e preparar os documentos necessários: proposta de TAC, nota técnica, apresentação e lista de presença.

COMPETÊNCIAS:

- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar reunião".

## **02. Realizar reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Elaborador de TAC.

DETALHAMENTO: O responsável deverá realizar reunião, na qual deverá expor os motivos para elaboração do TAC, apresentar a proposta para o ajustamento da conduta.

COMPETÊNCIAS:

- Expressa oralmente, com segurança, o conteúdo das normas relativas às relações de consumo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar necessidade de mais reuniões".

## **03. Avaliar necessidade de mais reuniões**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Elaborador de TAC.

DETALHAMENTO: O responsável deverá avaliar a necessidade de mais reuniões.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessário mais reuniões?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "01. Agendar reunião para celebração de TAC e preparar os documentos necessários". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de TAC".

## **04. Elaborar minuta de TAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Elaborador de TAC.

DETALHAMENTO: O responsável deverá elaborar minuta de TAC, conforme resultado da reunião e das considerações apresentadas pela SAS e pela Diretoria.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Aplica com segurança o conteúdo das normas relativas às relações de consumo de transporte aéreo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar, aprovar e encaminhar minuta de TAC".

### **05. Analisar, aprovar e encaminhar minuta de TAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar, aprovar e encaminhar minuta de TAC. PT Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.12 Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta

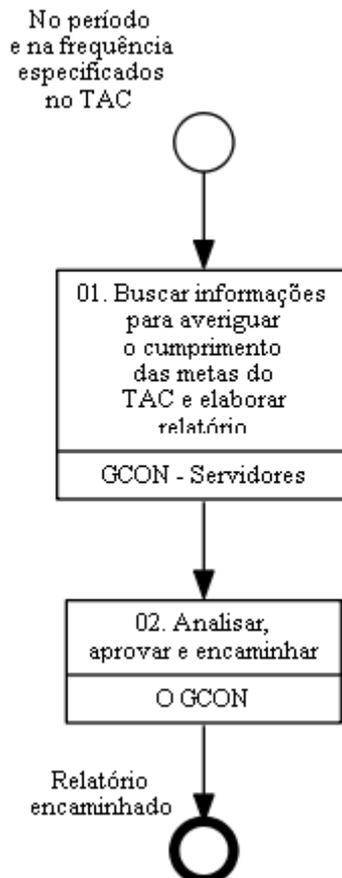
### Fiscalizar Termo de Ajustamento de Conduta

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "No período e na frequência especificados no TAC", 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: "Relatório encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCON - Servidores, O GCON.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico; (2) Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta; (3) Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

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



## **01. Buscar informações para averiguar o cumprimento das metas do TAC e elaborar relatório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCON - Servidores.

DETALHAMENTO: No período e na frequência especificados no TAC, o responsável deve buscar informações para averiguar o cumprimento das metas do TAC e elaborar relatório. As informações podem ser obtidas nos diversos relatórios da GCON, no sítio eletrônico das empresas ou nos relatórios de fiscalização in loco da SFI.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Elabora textos de forma consistente, com o devido embasamento jurídico, considerando o interlocutor da mensagem, de acordo com a norma culta.
- Exerce o poder de polícia com segurança, utilizando pluralismo regulatório.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Consumidor.gov.br, SMI - Sistema de Multas e Infrações, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar, aprovar e encaminhar".

## **02. Analisar, aprovar e encaminhar**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gcon.

DETALHAMENTO: O responsável deverá analisar, aprovar e encaminhar minuta de TAC para a SAS.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: 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.