



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 28 DE JANEIRO DE 2011.

Regulamenta os prazos de resposta a serem observados pelas áreas técnicas da Agência quando da realização de atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 35, inciso II, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999,

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar os prazos de resposta a serem observados pelas áreas técnicas da Agência quando da realização de atividades de consultoria técnica em colaboração com a Ouvidoria, bem como os procedimentos que permearão as atividades dos consultores.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeitos desta Instrução Normativa, foram adotadas as seguintes definições:

I - área técnica da Agência: todas as unidades, no âmbito da ANAC, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para resposta ao usuário, seja área meio ou fim;

II - autoridade competente: servidor que exerça cargo de diretor, superintendente, gerente ou titular de cargo de chefia que possa indicar servidor ou terceirizado para auxiliar a Ouvidoria no trato de manifestos;

III - consultor: servidor ou terceirizado indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução de demandas de usuários dos serviços prestados pela ANAC ou cidadãos que queiram se manifestar contra a atuação da Agência;

IV - denúncia: declaração de violação de direito individual ou coletivo, de ato legal, bem como de qualquer ato ilícito praticado por agentes públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC;

V - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da Agência na prestação de serviços aos usuários.

CAPÍTULO II DOS PRAZOS DE RESPOSTA PELAS ÁREAS TÉCNICAS

Art. 3º Os prazos a serem observados pelas áreas técnicas em cada tipo de resposta, seja por meio de correspondência oficial interna ou pelo sistema informatizado da Ouvidoria, são os seguintes:

I - denúncia: 30 (trinta) dias úteis;

II - reclamação: 15 (quinze) dias úteis;

III - sugestão: 15 (quinze) dias úteis.

§ 1º Os prazos serão contados a partir do envio da manifestação ao consultor.

§ 2º Em caso de envio de manifestação para área não competente, o prazo será contado do novo envio.

§ 3º Os prazos poderão, excepcionalmente, ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada da área técnica e concordância da Ouvidoria, sendo o usuário devidamente cientificado.

§ 4º A área técnica deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

CAPÍTULO III DOS CONSULTORES TÉCNICOS

Art. 4º As áreas técnicas deverão, quando solicitado pela Ouvidoria, proceder à indicação e substituição de consultor e suplente por meio de memorando subscrito pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação, deverão constar nome completo do consultor, CPF, identidade, data de nascimento, *login* de rede, área de lotação, cargo e telefones para contato.

§ 2º O consultor será treinado por servidor da Ouvidoria.

Art. 5º O consultor indicado não oferecerá resposta diretamente ao usuário, devendo encaminhá-la à Ouvidoria.

Art. 6º Os consultores deverão acessar periodicamente o sistema informatizado da Ouvidoria para verificação das manifestações sob sua responsabilidade.

Parágrafo único. Em caso de erro ou não disponibilidade do sistema informatizado, os consultores deverão comunicar o problema à Ouvidoria.

Art. 7º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

SOLANGE PAIVA VIEIRA