



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SIA-016-R00

CADASTRO DE OPERADORES AÉREOS DA SIA

02/2014



MPR/SIA-016-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-016-R00

Brasília, 19 de fevereiro de 2014.

Aprovado,

Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-016-R00

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por
R00	19/02/2014	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani



MPR/SIA-016-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
 - 1.1) Introdução, pág. 11.
 - 1.2) Revogação, pág. 11.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 11.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 11.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Expressão, pág. 14.
- 3) Arquivos, Artefatos, Competências, Documentos e Sistemas, pág. 15.
 - 3.1) Arquivos, pág. 15.
 - 3.2) Artefatos, pág. 15.
 - 3.3) Competências, pág. 15.
 - 3.4) Documentos, pág. 17.
 - 3.5) Sistemas, pág. 17.
- 4) Procedimentos, pág. 18.
 - 4.1) Solicitar Atualização Cadastral de Operador Aéreo, pág. 18.
 - 4.2) Atualizar Cadastro de Operador Aéreo da SIA, pág. 20.
 - 4.3) Notificar Operador Aéreo sobre Desatualização Cadastral, pág. 21.
- 5) Disposições Finais, pág. 24.



MPR/SIA-016-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTSG Programas e Projetos

- 1) Atualizar Cadastro de Operador Aéreo da SIA
- 2) Notificar Operador Aéreo sobre Desatualização Cadastral
- 3) Solicitar Atualização Cadastral de Operador Aéreo

b) O GTSG

- 1) Notificar Operador Aéreo sobre Desatualização Cadastral

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual estabelece os procedimentos necessários para a atualização do Cadastro de Operadores Aéreos da SIA.

Com esse objetivo, o MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- 1) Solicitar Atualização Cadastral de Operador Aéreo.
- 2) Atualizar Cadastro de Operador Aéreo da SIA.
- 3) Notificar Operador Aéreo sobre Desatualização Cadastral.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
GTSG Programas e Projetos	Servidores da GTSG responsáveis pelas atividades relacionadas aos Programas de Segurança de Operadores Aéreos e de Aeroportos.
O GTSG	Gerente responsável pela Gerência Técnica para Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Gerência Técnica de Processos e Planejamento de Capacitação - GTPC. 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, também organizados em ordem alfabética. 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) instruções para as próximas etapas; e
- g) 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 por um sistema de apoio. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências e os sistemas para os processos de trabalho aqui apresentados. Alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida.

2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Artefato	Formulário, modelo, método, material de instrução, orientativo ou informativo que necessita ser consultado, atualizado ou preenchido para a realização de atividades dentro de um procedimento.
Competência	Conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para se realizar uma atividade dentro de um processo.
MPR	Manual de Procedimento. Documento assinado e aprovado pelo Superintendente que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho da SIA. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
Processo de Trabalho	Conjunto de atividades com início, sequência e fim determinados que devem ser seguidos, obrigatoriamente, para o alcance de um resultado organizacional.
Sistemas de Apoio	Suíte de aplicativos de interesse da SIA para apoiar a execução de seus processos.

3. ARQUIVOS, ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, DOCUMENTOS E SISTEMAS

Abaixo se encontram as listas dos arquivos, artefatos, competências, documentos e sistemas que o executor necessita para realizar 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 nos sistemas de apoio da SIA, disponíveis no endereço eletrônico "<http://intranet.anac.gov.br/SIA>".

Os documentos devem ser gerados nas etapas indicadas no Capítulo 4 e cadastrados no sistema de gestão arquivística da agência, gerando um número de protocolo. A produção de arquivos eletrônicos e documentos por uma determinada etapa pode ser opcional.

3.1 ARQUIVOS

Não há arquivos que devem ser produzidos para a realização deste MPR.

3.2 ARTEFATOS

Nome	Descrição
E-mail Padrão - Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo	E-mail padrão para solicitação de atualização cadastral de operador aéreo.
Ficha de Cadastro de Operador Aéreo	Ficha utilizada para cadastro de operadores aéreos.
Ofício para Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo	Modelo de ofício para solicitar atualização cadastral de operador aéreo.

3.3 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que o servidor que venha a executá-los possua um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes. No capítulo 4, os conhecimentos, habilidades e atitudes específicos que o executor deve possuir para realizar cada etapa de cada processo de trabalho são apresentados. A seguir, encontra-se uma lista geral dos conhecimentos, habilidades e atitudes contidos em todos os processos de trabalho deste MPR:

Nome	Descrição
Atenção Aos Detalhes	Ser cuidadoso a respeito dos detalhes e metucioso na realização das tarefas
Atenção Seletiva	Concentrar-se, sem distrair-se, durante a realização de uma tarefa.
Atendimento ao Cidadão	Atender pessoas de modo agradável e cortês, com respeito e paciência.
Atendimento Telefônico	Realizar atendimento por telefone de modo agradável e cortês, utilizando-se de tom de voz adequado, clareza e boa dicção ao expressar-se
CBA	Conhecer o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/86).
Comunicação Escrita	Redigir informações e ideias claramente para outros lerem, de acordo com a norma culta da língua portuguesa.
IS 108	Instrução Suplementar que descreve procedimentos aceitos pela ANAC que garantem o cumprimento dos requisitos contidos nas seções 108.255 e 108.257, do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 108, por parte dos operadores aéreos.
Microsoft Excel	Criar e formatar planilhas, usar fórmulas e cruzar dados, tabelas e gráficos dinâmicos usando-se o software Microsoft Excel, entre outros. Estão incluídas ferramentas avançadas de utilização do software.
Microsoft Outlook	Enviar e receber e-mails, marcar compromissos e organizar a própria agenda.
RBAC 108 - AVSEC Operador Aéreo	Conhecer os requisitos a serem aplicados pelos operadores aéreos para garantir a integridade de passageiros, tripulantes, pessoal de terra, público em geral, aeronaves e instalações de aeródromos, de forma a proteger as operações da aviação civil contra atos de interferência ilícita.
Redação Oficial	Redigir textos que obedecem à forma padronizada: ofício, memorando, nota técnica, entre outros. Requer conhecimento prévio de técnicas de redação oficial.
Resolução ANAC nº 63, de 26 de novembro de 2008	Aprova o Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil - PNI/AVSEC.

3.4 DOCUMENTOS

Não há documentos que devem ser cadastrados para a realização deste MPR.

3.5 SISTEMAS

Nome	Descrição
Cadastro de Operador Aéreo	Cadastro de operador aéreo, destinado ao controle AVSEC destes
Cadastro do Operador de Aeródromo	Cadastro do operador de aeródromo segundo RBAC 153.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR, em ordem alfabética. 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. A versão eletrônica do presente MPR também está disponível nos sistemas de apoio da SIA, localizado no endereço "<http://intranet.anac.gov.br/SIA>", onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

4.1 Solicitar Atualização Cadastral de Operador Aéreo

Este processo consiste em solicitar do operador aéreo a atualização cadastral por meio do sistema de apoio Cadastro de Operador Aéreo, que será utilizado para enviar mensagem eletrônica de atualização cadastral às empresas aéreas.

O processo contém uma etapa. Processos podem ser iniciados sob demanda ou periodicamente. A situação que, quando ocorre, inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "Semestralmente", 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: "Solicitação de atualização enviada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTSG Programas e Projetos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, RBAC 108 - AVSEC Operador Aéreo, IS 108, Resolução ANAC nº 63, de 26 de novembro de 2008.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "E-mail Padrão - Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo", "Ficha de Cadastro de Operador Aéreo".

Abaixo se encontra a etapa a ser realizada na execução deste processo.

01. Solicitar atualização cadastral
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.
DETALHAMENTO: Semestralmente, a GTSG - Programas e Projetos solicita a atualização cadastral usando recurso existente no sistema de Cadastro de Operador Aéreo da SIA. Este recurso abrirá uma janela para escrita de e-mail que deve seguir o artefato E-mail Padrão - Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo, podendo-se acrescentar informações adicionais que se fizerem necessárias. Deverá ser anexado ao e-mail o artefato Ficha de

Cadastro de Operador Aéreo.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: IS 108, Microsoft Outlook, RBAC 108 - AVSEC Operador Aéreo, Resolução ANAC nº 63, de 26 de novembro de 2008.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: E-mail Padrão - Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo, Ficha de Cadastro de Operador Aéreo.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Operador Aéreo.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Atualizar Cadastro de Operador Aéreo da SIA

Este processo estabelece os procedimentos para realizar a atualização do cadastro de operador aéreo da SIA.

O processo contém uma etapa. Processos podem ser iniciados sob demanda ou periodicamente. A situação que, quando ocorre, inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "Semanalmente", 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: "Cadastro atualizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTSG Programas e Projetos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências no seguinte tópico: Microsoft Outlook.

Abaixo se encontra a etapa a ser realizada na execução deste processo.

01. Verificar e-mail, salvar arquivo(s) na pasta e fazer upload dos dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.

DETALHAMENTO: Semanalmente, a GTSG Programas e Projetos verifica o e-mail de cadastro de operadores aéreos (cadastro.operadoraereo@anac.gov.br) e, se houver alguma mensagem de atualização cadastral recebida, deve-se salvar o formulário padrão em anexo na pasta de rede \\svcdf1001\ANAC\SIE\GFST\GTSG\GTSG COMUM\04 Programas e Projetos\02 PSOA\02 Processo Atual PSOA\5. Fichas de Cadastro de Operadores Aéreos e fazer o upload dos dados através da tela de captura do Sistema Cadastro de Operador Aéreo.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Operador Aéreo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.3 Notificar Operador Aéreo sobre Desatualização Cadastral

Este processo consiste em notificar o operador aéreo sobre a desatualização cadastral, primeiramente por contato telefônico e depois por ofício, se necessário, quando o operador não responder à solicitação de atualização cadastral feita por meio do sistema de apoio Cadastro de Operador Aéreo.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo é chamada de evento de início. No caso deste processo, o evento de início descrito é: "Prazo de atualização de cadastro de operador aéreo não cumprido", 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: "Operador Notificado e atualização cadastral recebida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTSG Programas e Projetos, O GTSG.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Atendimento Telefônico, Microsoft Outlook, CBA, RBAC 108 - AVSEC Operador Aéreo, Atenção Aos Detalhes, IS 108, Resolução ANAC nº 63, de 26 de novembro de 2008, Comunicação Escrita, Atenção Seletiva, Redação Oficial, Atendimento ao Cidadão, Microsoft Excel.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Ofício para Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Telefonar para operadores aéreos que não responderam ao e-mail de atualização cadastral".

01. Telefonar para operadores aéreos que não responderam ao e-mail de atualização cadastral

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.

DETALHAMENTO: A GTSG Programas e Projetos deve verificar no sistema Cadastro do Operador de Aeródromo os operadores aéreos que não enviaram a atualização cadastral e telefonar para esses operadores solicitando a atualização cadastral, de acordo com o teor do e-mail recebido com a ficha anteriormente, e dando prazo de 30 dias para envio das informações ao correio eletrônico cadastro.operadoraereo@anac.gov.br.

Deve-se manter um controle dos operadores aéreos desatualizados que tiveram o contato telefônico feito por meio de planilha excel de posse do executor deste procedimento, contendo o nome do operador aéreo, a data em que o contato foi feito, e a data do prazo de 30 dias.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Atendimento ao Cidadão, Atendimento Telefônico, IS 108, Microsoft Excel, Microsoft Outlook, RBAC 108 - AVSEC Operador Aéreo,

Resolução ANAC nº 63, de 26 de novembro de 2008.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro do Operador de Aeródromo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar 30 dias e conferir se a atualização foi enviada".

02. Aguardar 30 dias e conferir se a atualização foi enviada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.
DETALHAMENTO: A GTSG Programas e Projetos deve acompanhar o prazo estabelecido na tarefa anterior de acordo com a planilha de controle excel criada e verificar no sistema Cadastro de Operador Aéreo se os dados foram enviados pelo operador aéreo. Deve atualizar a planilha de controle com a informação de status dos operadores: se já estão atualizados, se estão fora do prazo ou se a ANAC aguarda informação dentro do prazo de 30 dias.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cadastro de Operador Aéreo.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O operador enviou atualização cadastral?" seja "não, o operador não enviou os dados após telefonema", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar minuta de ofício para operadores que não responderam à solicitação feita por contato telefônico". Caso a resposta seja "sim, o operador enviou os dados após telefonema", esta etapa finaliza o procedimento.

03. Elaborar minuta de ofício para operadores que não responderam à solicitação feita por contato telefônico
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.
DETALHAMENTO: Se a GTSG Programas e Projetos não conseguir contato telefônico ou, mesmo após contato telefônico, o operador não enviar as informações dentro do prazo, deve-se elaborar minuta de ofício, conforme artefato Ofício para Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo e enviar minuta ao O GTSG para assinatura e demais providências. Deve-se atualizar o status na planilha de controle, de forma a saber quais operadores tiveram suas minutas de ofício criadas e enviadas para assinatura de O GTSG.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Atenção Seletiva, Comunicação Escrita, Atenção Aos Detalhes.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ofício para Solicitação de Atualização Cadastral de Operador Aéreo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Assinar e enviar ofício ao OA".

04. Assinar e enviar ofício ao OA
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTSG.
DETALHAMENTO: O GTSG deve revisar a minuta e assinar o ofício com despacho de envio ao operador aéreo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Conferir após 30 dias do recebimento do

ofício, se houve envio dos dados solicitados".

05. Conferir após 30 dias do recebimento do ofício, se houve envio dos dados solicitados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTSG Programas e Projetos.

DETALHAMENTO: A GTSG Programas e Projetos deve acompanhar o envio dos dados pelo prazo de 30 dias contados a partir do recebimento do ofício pelo operador aéreo, por meio da planilha de controle.

Caso o operador não responda ao ofício a ANAC poderá autuá-lo com base no artigo 302, inciso III, alínea L, do CBA.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: CBA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os dados foram enviados pelo operador aéreo?" seja "sim, o operador enviou os dados após ofício", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, o operador não enviou os dados após ofício", deve-se seguir para a etapa "01. Telefonar para operadores aéreos que não responderam ao e-mail de atualização cadastral".

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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