

SUMÁRIO

I - DIRETORIA	1
II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA DA ANAC	
a) Gabinete	S/A
b) Assessoria Parlamentar	S/A
c) Assessoria de Comunicação Social	S/A
d) Assessoria Técnica	S/A
e) Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos	S/A
f) Ouvidoria	S/A
g) Corregedoria	2
h) Procuradoria	S/A
i) Auditoria Interna	S/A
j) Gerência-Geral de Ação Fiscal	S/A
III - ÓRGÃOS ESPECÍFICOS	
a) Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	S/A
b) Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	S/A
c) Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	S/A
d) Superintendência de Padrões Operacionais	S/A
e) Superintendência de Aeronavegabilidade	4
f) Superintendência de Relações Internacionais	S/A
g) Superintendência de Administração e Finanças	5
h) Superintendência de Planejamento Institucional	S/A
i) Superintendência de Tecnologia da Informação	S/A
j) Superintendência de Gestão de Pessoas	9
IV - ÓRGÃOS COLEGIADOS	
a) Conselho Consultivo	S/A
b) Plenário	S/A

I - DIRETORIA**1 - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 92, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.**

Altera dispositivos da Instrução Normativa nº 81, de 19 de dezembro de 2014.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe confere o art. 11, inciso IX, da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, e considerando o que consta do processo nº 00058.071025/2014-36, deliberado e aprovado na 16ª Reunião Administrativa da Diretoria, realizada em 17 de dezembro de 2015, resolve:

I - o § 3º do art. 13 passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 13.

§ 3º O contido no *caput* deste artigo não se aplica aos atos normativos publicados até 1º de julho de 2016.” (NR)

II - no art. 47:

a) o *caput* passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 47. Dispositivos de atos normativos contendo requisitos de cumprimento obrigatório a produtos, empresas, processos ou serviços e pessoas sob a responsabilidade de fiscalização da ANAC que não possuem EFs relacionados devem ser fiscalizados segundo procedimentos específicos a serem emitidos pelas Superintendências e Gerências-Gerais ligadas diretamente à Diretoria caso a não existência de EF para o dispositivo seja em consequência de impossibilidade do produto, empresa, processo ou serviço e pessoa regulado ser enquadrado em uma Classe de Fiscalização por não atender o pré-requisito estabelecido no art. 24 desta Instrução Normativa.” (NR)

b) suprimir os incisos I e II; e

c) o § 1º passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 47.

§ 1º Os procedimentos devem ser publicados MPR a ser emitido pelo Superintendente ou Gerente-Geral até 1º de julho de 2016 e devem conter, minimamente:” (NR)

II - o título do Capítulo VIII passa a vigorar com a seguinte redação:

“CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS” (NR)

III - acrescentar o art. 47-A, com a seguinte redação:

“Art. 47-A. Até 1º de julho de 2016:

- I - os CEFs relacionados aos atos normativos publicados devem estar aprovados por meio de atos publicados no BPS;
- II - as Classes de Fiscalização da totalidade de conjuntos de regulados para cada categoria devem estar criadas, observada a existência da condição prevista no art. 24 desta Instrução Normativa; e
- III - os MPRs para os Instrumentos de Fiscalização relativos às Classes de Fiscalização de que trata o inciso II deste artigo devem estar aprovados.” (NR)

Art. 2º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS
Diretor-Presidente

2 - PORTARIA Nº 3341, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2015.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no uso das atribuições que lhe conferem os 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, resolve:

Art. 1º Alterar os representantes titular e suplente da Ouvidoria no Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 2712, de 9 de outubro de 2015, com vistas à implementação de um Protocolo de Gestão de Conflitos de Pessoal - PGCP, da seguinte forma:

- I - ERIVELTON DA SILVA SANTOS, matrícula SIAPE nº 1580452, na qualidade de titular;
- e
- II - AURELIANO VOGADO RODRIGUES JUNIOR, matrícula SIAPE nº 1097362, na qualidade de suplente.

Art. 2º Ficam convalidados os atos praticados pelo Servidor AURELIANO VOGADO RODRIGUES JUNIOR, a contar de 9 de dezembro de 2015.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS

II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA DA ANAC

Corregedoria

1 - PORTARIA Nº 3347, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O CORREGEDOR SUBSTITUTO, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 19 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005; art. 30, do Anexo I, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006; e, ainda, com fundamento no art. 143 c/c 152, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, resolve:

Art. 1º Reconduzir a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar designada pela Portaria nº 666, de 14 de março de 2013, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v. 8, nº 11, de 15 de março de 2013, e tendo como último ato a prorrogação efetuada pela Portaria nº 2843, de 22 de outubro de 2015, publicada no BPS v. 10, nº 43, de 23 de outubro de 2015, referente ao processo administrativo nº 00058.077277/2012-15, ante as razões apresentadas no Ofício nº 038/CPAD/077277/ANAC, de 15 de dezembro de 2015.

Art. 2º Estabelecer o prazo de 60 (sessenta) dias para conclusão dos trabalhos da referida Comissão.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DIOGO LUIZ DA SILVA

2 - PORTARIA Nº 3348, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O CORREGEDOR SUBSTITUTO, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 19 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005; art. 30, do Anexo I, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006; e, ainda, com fundamento no art. 143 c/c 152, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, resolve:

Art. 1º Reconduzir a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar designada pela Portaria nº 667, de 14 de março de 2013, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v. 8, nº 11, de 15 de março de 2013, e tendo como último ato a prorrogação efetuada pela Portaria nº 2844, de 22 de outubro de 2015, publicada no BPS v. 10, nº 43, de 23 de outubro de 2015, referente ao processo administrativo nº 00058.079065/2012-64, ante as razões apresentadas no Ofício nº 037/CPAD/079065/ANAC, de 15 de dezembro de 2015.

Art. 2º Estabelecer o prazo de 60 (sessenta) dias para conclusão dos trabalhos da referida Comissão.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DIOGO LUIZ DA SILVA

3 - PORTARIA Nº 3349, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O CORREGEDOR SUBSTITUTO, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 19 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005; art. 30, do Anexo I, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006; e, ainda, com fundamento no art. 143 c/c 152, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, resolve:

Art. 1º Reconduzir a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar designada pela Portaria nº 668, de 14 de março de 2013, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v. 8, nº 11, de 15 de março de 2013, e tendo como último ato a prorrogação efetuada pela Portaria nº 2841, de 22 de outubro de 2015, publicada no BPS v. 10, nº 43, de 23 de outubro de 2015, referente ao processo administrativo nº 00058.050371/2012-19, ante as razões apresentadas no Ofício nº 037/CPAD/050371/ANAC, de 16 de dezembro de 2015.

Art. 2º Estabelecer o prazo de 60 (sessenta) dias para conclusão dos trabalhos da referida Comissão.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DIOGO LUIZ DA SILVA

4 - PORTARIA Nº 3350, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O CORREGEDOR SUBSTITUTO, no uso de suas atribuições legais, considerando o disposto no art. 19 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005; art. 30, do Anexo I, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006; e, ainda, com fundamento no art. 152, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, resolve:

Art. 1º Prorrogar, por 60 (sessenta) dias, o prazo para conclusão dos trabalhos da Comissão de Processo Administrativo Disciplinar designada pela Portaria nº 3369, de 19 de dezembro de 2013, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v.8, nº 51, de 20 de dezembro de 2013, e tendo como último ato a recondução efetuada pela Portaria nº 2842, de 22 de outubro de 2015, publicada no BPS v. 10, nº 43, de 23 de outubro de 2015, referente ao Processo Administrativo nº 00058.076911/2013-75, ante as razões apresentadas no Ofício nº 020/CPAD/076911/ANAC, de 14 de dezembro de 2015.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DIOGO LUIZ DA SILVA

III - ÓRGÃOS ESPECÍFICOS

Superintendente de Aeronavegabilidade

1 - PORTARIA Nº 3340, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.

Declara proficiência de Inspetor de Aviação Civil em Aeronavegabilidade de acordo com a área de atuação.

O SUPERINTENDENTE DE AERONAVEGABILIDADE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 99 do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, e considerando os parágrafos 1.3.2 e 2.2.1(b)(3), ambos do MPR-040, que orientam quanto à formação modular do Inspetor de Aviação Civil em Aeronavegabilidade, resolve:

Art. 1º Declarar proficiente o seguinte Inspetor de Aviação Civil em Aeronavegabilidade, após conclusão de Capacitação em Serviço - CAS, conforme módulo de atuação e data de conclusão:

Credencial	INSPAC	Proficiência em	A contar de
A-1927	SÉRGIO RODRIGUES DE PAULA	Inspeção de Rampa	09/11/2015

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

DINO ISHIKURA

Superintendência de Administração e Finanças

1 - PORTARIA N° 3343, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso das atribuições que lhe confere o Art. 79, Inciso X, Seção VIII, do Regimento Interno aprovado pela Resolução n° 110, de 15 de Setembro de 2009, e tendo em vista o disposto no Art. 67 da Lei n° 8.666 de 21 de junho de 1993, e o que consta do processo n° 00058.040904/2015-05, resolve:

Art. 1º Designar o servidor LUIZ CARLOS RIBEIRO, matrícula SIAPE n° 1579595, contato telefônico n° (61) 3314.4657, para responder como Gerente Titular da Ata de Registro de Preços n° 04/2015, referente ao Pregão n° 35/2015, firmada com a empresa GRÁFICA EDITORA FORMULÁRIOS CONTÍNUOS E ETIQUETAS F&F LTDA, CNPJ 11.114.463/0001-09, cujo objeto é a elaboração de Registro Formal de Preços relativos à prestação de serviços gráficos de produção de materiais em meio impresso e eletrônico, para utilização e formação de estoque da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, para um período de 12 meses.

Art. 2º Designar o servidor MARCELO MIRANDA TEIXEIRA, matrícula SIAPE n° 2004244, contato telefônico n° (61) 3314.4308, para responder, como Gerente Substituto, pelo acompanhamento e fiscalização da citada Ata, nos impedimentos eventuais do Titular.

Art. 3º São atribuições do Gerente da Ata de Registro de Preços:

I - gerenciar a demanda interna do consumo do material, observado o quantitativo indicado na Ata de Registro de Preços correspondente;

II - solicitar autorização para emissão da nota de empenho ao ordenador de despesas, até o limite do quantitativo indicado na respectiva Ata e de acordo com a demanda existente;

III - expedir a ordem de fornecimento do material de acordo com a Nota de Empenho emitida;

IV - atestar as notas fiscais/faturas referentes aos materiais adquiridos por meio da referida Ata de Registro de Preços; e

V - demais atos administrativos inerentes ao gerenciamento da Ata de Registro de Preços.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

LÉLIO TRIDA SENE

2 - PORTARIA Nº 3344, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 79, inciso X, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com suas alterações posteriores, tendo em vista o disposto nos arts. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e art. 30 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 12 de novembro de 2014, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionados para compor a Equipe de Fiscalização responsável pelo acompanhamento do Contrato nº 030/ANAC/2015, firmado com o CAST INFORMÁTICA S.A., CNPJ nº 03.143.181/0001-01, cujo objeto consiste na prestação de serviços técnicos de desenvolvimento, manutenção, documentação e sustentação de sistemas de informação em plataforma web, desktop ou mobile, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC):

I - Gestor do Contrato:

- a) JOSÉ ANTONIO LIMA E SILVA, matrícula SIAPE nº 0662683, contato telefônico nº (61) 3314-4196, na qualidade de titular; e
- b) ARTHUR VICTOR GANZERT, matrícula SIAPE nº 1740614, contato telefônico nº (61) 3314-4196, na qualidade de substituto.

II - Fiscal Requisitante do Contrato:

- a) MAURO DANIEL MESQUITA NUNES, matrícula SIAPE nº 1817152, contato telefônico nº (21) 3501-5905, na qualidade de titular; e
- b) EDUARDO REGIS DE OLIVEIRA, matrícula SIAPE nº 1324246, contato telefônico nº (21) 3501-5937, na qualidade de substituto.

III - Fiscal Técnico do Contrato:

- a) ÉRICA JORDANA BENTO VIANA CRUZ, matrícula SIAPE nº 1779565, contato telefônico nº (61) 3314-4191, na qualidade de titular; e
- b) LEANDRO SANTOS GRAPIUNA, matrícula SIAPE nº 2031664, contato telefônico nº (61) 3314-4206, na qualidade de substituto.

IV - Fiscal Administrativo do Contrato:

- a) SARA SANTOS SOUSA MELO ALBERTO, matrícula SIAPE nº 1632586, contato telefônico nº (61) 3314-4557, na qualidade de titular; e
- b) PABLO NASCIMENTO SOARES, matrícula SIAPE nº 20133421, contato telefônico nº (61) 3314-4779, na qualidade de substituto.

Art. 2º Cabe à Equipe de Fiscalização do Contrato as atribuições previstas na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4 de 12 de novembro de 2014, subsidiadas pelas atribuições previstas no

Capítulo IV do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, naquilo que não contrariar a referida Instrução Normativa.

Parágrafo único. O Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC de que trata o *caput* desse artigo foi aprovado pela Portaria nº 666/SAF, de 19 de março de 2015.

Art. 3º Cabe ao Gestor do Contrato exercer as atribuições do Gestor de Serviço e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

LÉLIO TRIDA SENE

3 - PORTARIA Nº 3345, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 79, inciso X, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com suas alterações posteriores, tendo em vista o disposto nos arts. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e art. 30 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionados para compor a Equipe de Fiscalização responsável pelo acompanhamento do Contrato nº 041/ANAC/2012, firmado com a empresa M.I. MONTREAL INFORMÁTICA LTDA., CNPJ nº 42.563.692/0001-26, cujo objeto consiste na contratação de serviços especializados de manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa para o Sistema de Gestão Arquivística de Documentos - SIGAD, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC:

I - Gestor do Contrato:

a) JOSÉ ANTONIO LIMA E SILVA, matrícula SIAPE nº 0662683, contato telefônico nº (61) 3314- 4193, na qualidade de titular; e

b) ARTHUR VICTOR GANZERT, matrícula SIAPE nº 1740614, contato telefônico nº (61) 3314-4213, na qualidade de substituto.

II - Fiscal Requisitante do Contrato:

a) LEANDRO SANTOS GRAPIUNA, matrícula SIAPE nº 2031664, contato telefônico nº (61) 3314-4206, na qualidade de titular; e

b) EDUARDO REGIS DE OLIVEIRA, matrícula SIAPE nº 1324246, contato telefônico nº (21) 3501-5937, na qualidade de substituto.

III - Fiscal Técnico do Contrato:

a) EDER FILARDI ALVES SOUZA, matrícula SIAPE nº 2105357, contato telefônico nº (61) 3314-4813, na qualidade de titular; e

b) ÉRICA JORDANA BENTO VIANA CRUZ, matrícula SIAPE n° 1779565, contato telefônico n° (61) 3314-4191, na qualidade de substituta.

IV - Fiscal Administrativo do Contrato:

a) THAÍS DEL FIACO MALVA, matrícula SIAPE n° 1700417, contato telefônico n° (61) 3314-4779, na qualidade de titular; e

b) PABLO NASCIMENTO SOARES, matrícula SIAPE n° 20133421, contato telefônico n° (61) 3314-4468, na qualidade de substituta.

Art. 2º Cabem à Equipe de Fiscalização do Contrato as atribuições previstas na Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 4 de 11 de setembro de 2014, subsidiadas pelas atribuições previstas no Capítulo IV do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, naquilo que não contrariar a referida Instrução Normativa.

Parágrafo único. O Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC de que trata o *caput* desse artigo foi aprovado pela Portaria n° 666/SAF, de 19 de março de 2015.

Art. 3º Cabe ao Gestor do Contrato exercer as atribuições do Gestor de Serviço e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

Art. 5º Fica revogada a Portaria n° 3.295/SAF, de 10 de dezembro de 2015, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.10, n° 50, de 11 de dezembro de 2015.

LÉLIO TRIDA SENE

4 - PORTARIA N° 3346, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2015.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 79, inciso VIII, do Regimento Interno aprovado pela Resolução n° 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, e 9º, § 2º, inciso III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 4, de 12 de novembro de 2010, e considerando o que consta do processo n° 00058.045235/2013-98, resolve:

Art. 1º A Portaria n° 2.349, de 2 de outubro de 2014, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.9, n° 40, de 3 de outubro de 2014, que compôs a Equipe de Planejamento da Contratação visando à contratação de link de rede de dados MPLS para interligação das unidades da ANAC, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 1º.....
.....”

III - ADERSON DE LIMA CALAZANS, matrícula SIAPE n° 1526378, na qualidade de Integrante Administrativo.”

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

LÉLIO TRIDA SENE

Superintendência de Gestão de Pessoas

1 - PORTARIA N° 3329, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015. (*)

Movimentação interna de servidores.

A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, inciso XI, da Portaria nº 53, de 10 de janeiro 2013, considerando o disposto na Instrução Normativa nº 69, de 2 de abril de 2013, e tendo em vista o que consta do processo nº 00058.004776/2015-28, resolve:

Art. 1º Divulgar, nos termos do anexo desta Portaria, a relação das movimentações internas concluídas no período de 1º a 30 de novembro de 2015.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIA VALÉRIA MARTINS MACIEL

(*) Anexo I ao BPS.

2 - PORTARIA N° 3330, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.

Concede licença capacitação.

A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, inciso VI, da Portaria nº 53, de 10 de janeiro de 2013, e considerando o que consta do processo nº 00065.110848/2015-86, resolve:

Art. 1º Conceder ao servidor CLÉBER LEITE DE OLIVEIRA, Especialista em Regulação de Aviação Civil, matrícula SIAPE nº 1772523, licença capacitação no período de 2 de maio a 30 de julho de 2016, referente ao período aquisitivo de 1 de abril de 2010 a 31 de março de 2015.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIA VALÉRIA MARTINS MACIEL

3 - PORTARIA N° 3342, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2014.

Concessão de horário especial a servidor portador de deficiência.

A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, inciso VIII da Portaria ANAC nº 53, de 10 de janeiro de 2013, tendo em vista o art. 98, § 2º da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, combinado ao § 1º do artigo 5º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995 e à Orientação Normativa DENOR nº 6, de 14 de maio de 1999, e considerando o que consta do processo nº 00058.115880/2015-47, resolve:

Art. 1º Conceder horário especial à servidora LETICIA ANTEZANA ROCHA, ocupante do cargo de Especialista em Regulação da Aviação Civil, matrícula SIAPE nº 1712621, lotada na Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA, em Brasília/DF.

Art. 2º A servidora cumprirá jornada de trabalho de 4 (quatro) horas diárias, independentemente de compensação.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTONIA VALERIA MARTINS MACIEL

4 - PORTARIA Nº 3351, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2015.

Institui o Serviço de Atendimento ao Usuário da Superintendência de Gestão de Pessoas.

A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso XXIV, do artigo 93-C, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução 110, de 15 de setembro de 2009;

Considerando o resultado da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, aplicada em 2014;

Tendo em vista o Plano de Ação da SGP 2014-2015, em especial a Ação nº 8 – *Melhoria do atendimento da SGP ao servidor*, e a Iniciativa 2.2.2.4 – *Desenvolver um programa de qualidade dos serviços na ANAC*, que compõe o Planejamento Estratégico da Agência;

Visando promover a melhoria da qualidade do atendimento dos serviços da Superintendência de Gestão de Pessoas, resolve:

Art. 1º Institui o Serviço de Atendimento ao Usuário da Superintendência de Gestão de Pessoas (SAU-SGP) e estabelece os critérios, princípios, procedimentos e prazos a serem observados no atendimento de solicitações de serviços.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES, DOS PRINCÍPIOS E DOS CRITÉRIOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU-SGP

Art. 2º As solicitações dos usuários dos serviços da SGP devem ser atendidas em tempo hábil e com a resposta adequada às necessidades do solicitante.

Art. 3º Consideram-se usuários dos serviços da SGP os servidores, ativos ou inativos, ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados, cedidos, estagiários e empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados naquilo que couber.

Art. 4º São objetivos do SAU-SGP:

I - aumentar a qualidade do atendimento, prestando serviços adequados a cada demanda e às necessidades dos interessados;

II - melhorar o acesso à informação e aos serviços prestados pela Superintendência;

III - garantir a resposta completa e integrada sempre que a solicitação exigir a atuação de mais de uma Unidade da SGP;

IV - estabelecer a padronização do atendimento prestado pelas Unidades da SGP;

V - aprimorar constantemente os serviços de atendimento ao usuário;

VI - estabelecer procedimentos de acompanhamento, avaliação e controle do atendimento.

Art. 5º No serviço de atendimento serão observados, entre outros, os seguintes princípios:

I - eficiência;

II - interesse público;

III - impessoalidade;

IV - publicidade; e

V - legalidade.

Art. 6º O serviço de atendimento será norteado pelos seguintes critérios:

I - objetividade no atendimento;

II - qualidade;

III - transparência;

IV - respeito ao usuário; e

V - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé.

CAPÍTULO II DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO

Art. 7º O Núcleo de Atendimento do SAU-SGP funcionará como canal de relacionamento entre os usuários e a Superintendência de Gestão de Pessoas.

Art. 8º A Superintendente de Gestão de Pessoas indicará um colaborador responsável pelo Núcleo de Atendimento que será responsável por:

I - coordenar o processo de atendimento das demandas, zelando pela qualidade e pelo cumprimento do prazo de resposta;

II - recepcionar e orientar demandas dos servidores e esclarecer dúvidas;

III - gerenciar as demandas encaminhadas por mensagem eletrônica ao endereço gestãodepessoas@anac.gov.br;

IV - analisar e responder os pedidos de informação, as solicitações e as consultas, ou encaminhá-los para as Unidades competentes da SGP;

V - receber reclamações, sugestões e elogios sobre assuntos de competência da SGP e fazer registro em sistema informatizado de atendimento;

VI - orientar e informar os usuários dos serviços da SGP sobre os procedimentos necessários para o encaminhamento de demandas;

VII - gerenciar a página “*Perguntas Frequentes da SGP – FAQ/SGP*” na intranet, coordenando a atualização periódica pelas Unidades;

VIII - propor melhorias dos conteúdos constantes na página da SGP na intranet, assim como em outros meios de comunicação, de forma a ampliar a informação para o usuário sobre os temas que são frequentemente objeto de questionamentos;

IX - promover a melhoria contínua do SAU-SGP, a partir de propostas e contribuições de todas as Unidades da Agência; e

X - acompanhar, avaliar e controlar, por meio de sistema informatizado, o serviço de atendimento prestado pela Superintendência, monitorando indicadores de desempenho e de qualidade, em especial o prazo de resposta e a satisfação do servidor, que deverá ser medida na Pesquisa de Satisfação da SGP.

§1º Quando a demanda estiver relacionada a temas de mais de uma Unidade da SGP, o Núcleo de Atendimento deverá consolidar todas as contribuições recebidas, de forma a enviar apenas uma resposta ao usuário.

§2º Até que o sistema informatizado de que trata este artigo esteja implementado, o Núcleo de Atendimento deverá utilizar ferramentas eletrônicas disponibilizadas pela Agência para o registro e controle das demandas.

Art. 9º Será designado pela chefia de cada Unidade da SGP um colaborador técnico que será responsável por:

I - gerenciar as demandas encaminhadas por mensagem eletrônica ao endereço de e-mail de cada Unidade, respondendo os pedidos de informação, as solicitações e as consultas para o Núcleo de Atendimento, dentro do prazo especificado;

II - compartilhar informações com as demais Unidades quando se tratar de demandas transversais na SGP, a fim de que seja elaborada uma resposta completa e satisfatória ao usuário;

III - utilizar as ferramentas de tecnologia da informação disponíveis pela Agência no intuito de conferir disponibilidade, celeridade, integridade e confiabilidade às informações relacionadas à gestão de pessoas;

IV - propor e implementar melhorias nos procedimentos relativos ao serviço de atendimento em sua Unidade; e

V - acompanhar os temas de competência da sua Unidade de atuação na página “*Perguntas Frequentes da SGP – FAQ/SGP*” da intranet, promovendo a atualização periódica deste instrumento.

Parágrafo único: Todas as respostas às demandas deverão ser encaminhadas ao Núcleo de Atendimento, no prazo estabelecido, que consolidará a informação e enviará ao usuário.

Art. 10. Não compete ao SAU-SGP gerenciar e tratar de:

I - temas de competência da Auditoria, Corregedoria, Controladoria ou Comissão de Ética, inclusive os que estão na esfera judicial;

II - demandas de serviços de competência de outras Unidades Organizacionais da ANAC, notadamente cartão de acesso ao prédio e à garagem, Sistema de Diárias e Passagens, concessão de passaporte de serviço, suporte de sistemas de tecnologia da informação, almoxarifado, patrimônio e telefonia.

§ 1º As demandas que não são de competência da SGP serão controladas por meio dos sistemas adotados pelas próprias UORGs.

§ 2º O atendimento às demandas que exigirem a interação entre a SGP e outras UORGs será regulamentado por meio de Portaria Conjunta, para estabelecimento de prazos de resposta e forma de articulação entre as áreas.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS E DOS PRAZOS

Art. 11. As demandas deverão ser encaminhadas pelos usuários para o e-mail gestaodepessoas@anac.gov.br.

Art. 12. As respostas às demandas recebidas diretamente pelas Unidades da SGP deverão ser encaminhadas ao Núcleo de Atendimento que as enviará ao usuário demandante via sistema.

Art. 13. O Núcleo de Atendimento deverá, sempre que possível, prestar a informação ao usuário imediatamente.

Art. 14. A demanda que não puder ser respondida imediatamente deverá ser atendida no prazo de cinco dias, salvo por motivo de força maior, podendo esse prazo ser prorrogado pelo mesmo período, mediante comprovada justificativa.

§ 1º Estas demandas deverão ser encaminhadas para a Unidade da SGP responsável pelo tema e registradas em sistema informatizado, com anotação do prazo de atendimento.

§ 2º Se não houver resposta no prazo estabelecido neste artigo, a demanda será comunicada ao Superintendente.

Art. 15. Os colaboradores técnicos e o colaborador responsável pelo Núcleo de Atendimento deverão atuar de forma a instruir os servidores quanto à formalidade mínima necessária para a efetivação da demanda.

CAPÍTULO IV DAS COMUNICAÇÕES E DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. As atualizações das páginas da SGP na intranet deverão ser mantidas pelas Gerências das Unidades da SGP, conforme suas competências, e encaminhadas à ASCOM, observando os termos da Instrução Normativa nº 83, de 4 de março de 2015.

Art. 17. O recebimento de demandas dos usuários por telefone será feito pelos colaboradores técnicos de cada Unidade da SGP, por meio dos contatos divulgados na página da SGP na intranet.

Art. 18. Dúvidas, críticas ou sugestões afetas aos diversos setores da Superintendência poderão ser formalizadas através do e-mail gestaodepessoas@anac.gov.br.

Art. 19. Os procedimentos para o desempenho das atividades previstas nesta Portaria serão estabelecidos em Manual de Procedimentos do Serviço de Atendimento ao Usuário - MPR – SAU-SGP.

Art. 20. Os casos omissos ou excepcionais deverão ser submetidos à Superintendente de Gestão de Pessoas.

Art. 21. Esta Portaria entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

ANTÔNIA VALÉRIA MARTINS MACIEL

5 - PORTARIA Nº 3352, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2015.

Dispõe sobre a delegação de competência no âmbito da Gerência Técnica de Capacitação - GTCA.

A SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 93-C, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, combinados com a Portaria nº 53, de 10 de janeiro de 2013, resolve:

Art. 1º Delegar, aos servidores VITOR HUGO DUARTE DA SILVA, matrícula SIAPE nº 1324780 e LUIZ PAULO BELTRÃO FREDERICO, matrícula SIAPE nº 1580762, a coordenação de utilização de banco de horas, alternância do usufruto do recesso de natal e ano novo, verificação e homologação da folha de frequência dos servidores da GTCA no Rio de Janeiro - RJ.

Art. 2º Delegar, à servidora RAQUEL SIMÃO SANTOS COZZOLINO, matrícula SIAPE nº 1580780, a verificação e homologação da folha de frequência dos servidores da GTCA, localizados no Centro de Treinamento do Rio de Janeiro - RJ, até o dia 15 de janeiro de 2016.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º Revogar as Portarias n°s 841, 843, 844, 845, 846 e 847 de 9 de abril de 2015, 884, de 2 de abril de 2015, 885 e 886, de 10 de abril de 2015, publicadas no BPS V.10 n° 15, de 10 de abril de 2015.

ANTONIA VALERIA MARTINS MACIEL

Ana Carolina Pires da Motta
Chefe da Assessoria Técnica