



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SIA-019-R00

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS NO ÂMBITO DA SIA

03/2016

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO



MPR/SIA-019-R00

16 de março de 2016.

Aprovado,

Tarik Pereira de Souza

Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

REVISÕES

Revisão	Data de Aprovação	Aprovado Por
R00	16/03/2016	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani

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. 11.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
 - 2.1) Expressão, pág. 14.
 - 2.2) Sigla, pág. 14.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 15.
 - 3.1) Artefatos, pág. 15.
 - 3.2) Competências, pág. 15.
 - 3.3) Sistemas, pág. 15.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.
- 4) Procedimentos, pág. 17.
 - 4.1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA, pág. 17.
- 5) Disposições Finais, pág. 20.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador de Denúncias SIA

- 1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

b) Ponto Focal de Denúncias SIA

- 1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente manual visa estabelecer os procedimentos de recepção e tratamento de denúncias no âmbito da SIA, definindo as competências e responsabilidades das gerências. As denúncias tratadas neste MPR têm como objeto os assuntos de competência da SIA que se enquadrem nas definições do art. 3º inciso III da Instrução Normativa nº 48/2010 da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, o seguinte processo de trabalho:

a) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

Instrução Normativa nº 48 da ANAC, art. 3º inciso III, de 19 de outubro de 2010.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
Coordenador de Denúncias SIA	Responsável pela distribuição das denúncias recebidas na SIA entre as gerências.
Ponto Focal de Denúncias SIA	Responsável pelo tratamento das denúncias recebidas na gerência.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA. 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. 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

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

2.1 Expressão

Definição	Significado
Nível de Criticidade	Refere-se ao peso atribuído aos tipos de denúncia, preestabelecido por cada gerência.
Variável Temporal	Considera-se Variável Temporal o dado resultante da soma de quatro indicadores-padrão categorizados em: oportunidade, recorrência, relevância e severidade.

2.2 Sigla

Definição	Significado
GNA	Grau de Necessidade de Apuração. Refere-se ao fator que resulta da soma de todos os indicadores-padrão multiplicada pelo nível de criticidade atribuído ao tipo de denúncia em que se enquadra o objeto de apuração.

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
Cálculo do GNA	Documento que orienta o cálculo do Grau de Necessidade de Apuração - GNA.
Formulário de Denúncias SIA	Formulário preenchido pela GNAD e Gerência Técnica com informações da denúncia.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.	Ponto Focal de Denúncias SIA

3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

4.1 Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

Este processo consiste na análise e registro das denúncias recebidas no âmbito da SIA. A Gerência de Normas, Análise de Autos de Infração e Demandas Externas - GNAD é a área responsável por receber as denúncias e, após análise do assunto, encaminhar ao ponto focal das gerências finalísticas para preenchimento da análise técnica do Formulário de Denúncia.

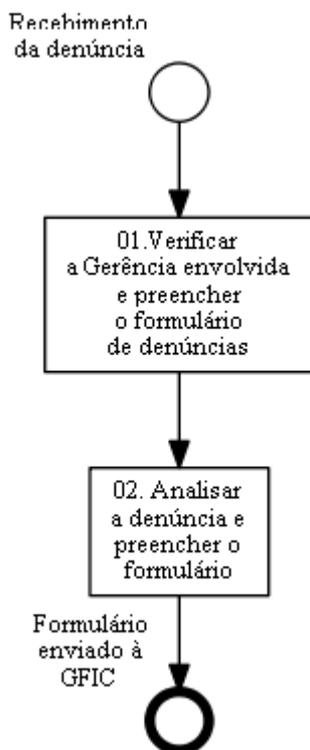
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento da denúncia", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Formulário enviado à GFIC".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador de Denúncias SIA, Ponto Focal de Denúncias SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Formulário de Denúncias SIA", "Cálculo do GNA".

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



01. Verificar a Gerência envolvida e preencher o formulário de denúncias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Denúncias SIA.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Denúncias SIA recebe a denúncia via sistemas ANAC (FOCUS e ECOAR), ou também por carta ou ofício do denunciante, que são recebidos por meio de processo administrativo aberto pela secretaria da GNAD.

O Coordenador de Denúncias SIA deve ler e analisar a denúncia e verificar para qual gerência encaminhar, utilizando a seguinte orientação:

- denúncia referente à Safety deve ser encaminhada à GCOP;
- denúncia referente à Security deve ser encaminhada à GSAC; e
- denúncia referente ao Cadastro Aeroportuário deve ser encaminhada à GTCC/GFIC.

Em seguida preenche o formulário de denúncias nos itens:

- informações do denunciante;
- informações do denunciado e;
- informações sobre a denúncia.

O documento será encaminhado ao ponto focal, que terá um prazo de cinco dias úteis para preenchimento das informações técnicas e envio a GFIC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formulário de Denúncias SIA, Cálculo do GNA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a denúncia e preencher o formulário".

02. Analisar a denúncia e preencher o formulário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal de Denúncias SIA.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal de Denúncias SIA deve preencher o Grupo 4 - Análise Técnica do Formulário de Denúncia, buscando o requisito normativo que se enquadre naquela denúncia. Nesta etapa também serão calculados o GNA, a Variável Temporal e o Nível de Criticidade, conforme artefato. Se necessário, deverá consultar outros técnicos da gerência para sanar dúvidas.

No caso de denúncia com processo administrativo já aberto, o Ponto Focal de Denúncias SIA deverá imprimir o formulário e anexar ao processo.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cálculo do GNA, Formulário de Denúncias SIA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

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