



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SFI-016-R00**

---

**PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE OPERAÇÃO ESPECIAL**

---

02/2017



MPR/SFI-016-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	16/02/2017	SFI	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 10.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos, pág. 12.
  - 4.1) Planejar Operações Especiais, pág. 12.
  - 4.2) Comunicar Aos Colaboradores da Proximidade da Operação Especial, pág. 19.
  - 4.3) Consolidar Informações da Operação Especial, pág. 21.
  - 4.4) Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial, pág. 24.
- 5) Disposições Finais, pág. 28.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Coordenador de Fiscalização**

- 1) Comunicar Aos Colaboradores da Proximidade da Operação Especial
- 2) Consolidar Informações da Operação Especial
- 3) Planejar Operações Especiais
- 4) Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial

#### **b) Coordenador do NURAC**

- 1) Planejar Operações Especiais
- 2) Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial

#### **c) Coordenador do Turno**

- 1) Consolidar Informações da Operação Especial

#### **d) O Geop**

- 1) Planejar Operações Especiais

#### **e) O Gtfi**

- 1) Planejar Operações Especiais

#### **f) O Sfi**

- 1) Planejar Operações Especiais
- 2) Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

A finalidade deste Manual de Procedimentos (MPR) é subsidiar os agentes da ANAC que atuam no planejamento, na execução e na finalização de uma Operação Especial de Serviços Aéreos de Final de Ano ou de Carnaval, objetivando orientar e padronizar os procedimentos a serem seguidos. Espera-se que com os procedimentos e regulamentos aqui expostos seja possível uma atuação prática, ágil e eficiente dos gestores e executores, constituindo-se como uma fonte de pesquisa e orientação.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Planejar Operações Especiais.
- b) Comunicar Aos Colaboradores da Proximidade da Operação Especial.
- c) Consolidar Informações da Operação Especial.
- d) Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução 110 e alterações.

### 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>
Coordenador de Fiscalização	É o responsável pela coordenação da fiscalização.
Coordenador do NURAC	Grupo contendo os coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil da ANAC.

Coordenador do Turno	Servidores designados para atuarem como coordenadores de turno durante uma Operação Especial.
O GEOP	Gerente de Operações.
O GTFI	Gerente Técnico de Execução da Ação Fiscal.
O SFI	Superintendente de Ação Fiscal da ANAC.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Ação Fiscal - SFI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Ação Fiscal 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
Modelo de Apresentação de Operação Especial	Apresentação do planejamento da Operação Especial à Diretoria Colegiada.
Modelo de e-Mail de Comunicação de Operação Especial	Modelo padrão de e-mail a ser encaminhado aos coordenadores do NURAC informando acerca da realização da Operação Especial.
Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial	Modelo para confecção de escala para os servidores que participarão da Operação Especial Feliz.
Modelo de Ofício de Solicitação de Planos de Contingência	Ofício enviado às empresas aéreas solicitando os Planos de Contingência a fim de se garantir o bom atendimento aos passageiros em caso de problemas operacionais nos aeroportos.
Modelo de Relatório de Final de Turno	Relatório que deverá ser preenchido pelo coordenador do turno após a finalização de cada turno da Operação Especial.

#### 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Apresenta à CONAERO, através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial.	O SFI
Avalia proposta de escala dos Núcleos, podendo sugerir alterações.	Coordenador de Fiscalização
Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações.	Coordenador de Fiscalização, O GTFI
Comunica aos coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil acerca da realização da Operação Especial.	Coordenador de Fiscalização
Define escala dos Participantes na Operação Especial, realizando correções se necessário.	Coordenador do NURAC
Elabora apresentação através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial.	Coordenador de Fiscalização
Elabora Relatório de Fim de Turno com reporte de todas as ocorrências encontradas.	Coordenador do Turno
Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.	Coordenador do NURAC
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	O GEOP

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Planilhas HOTRAN	Sistema Web que guarda planilhas do processo de autorização de voos regulares (HOTRAN- Horário de Transporte), desde a solicitação inicial feita pelas Empresas Aéreas à ANAC até a sua total aprovação.	<a href="http://www.anac.gov.br/hotran">http://www.anac.gov.br/hotran</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

<b>Nome do Documento</b>	<b>Tipo do Documento</b>	<b>Processo Administrativo</b>
Despacho de Abertura	Despacho	Planejamento de Operações Especiais
Ofício de Solicitação de Plano de Contingência	Ofício Circular	Planejamento de Operações Especiais
Relatório de Turno - Documento Externo	Relatório	Planejamento de Operações Especiais

## 4. 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.

### 4.1 Planejar Operações Especiais

Três meses antes da Operação Especial Feliz 20XX ou da Operação de Carnaval, o GEOP dará início ao processo de planejamento da Operação Especial.

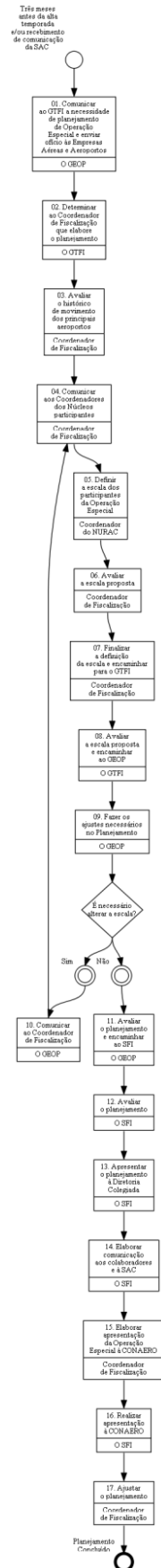
O processo contém, ao todo, 17 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Três meses antes da alta temporada e/ou recebimento de comunicação da SAC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Planejamento Concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador de Fiscalização, Coordenador do NURAC, O GEOP, O GTFI, O SFI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Define escala dos Participantes na Operação Especial, realizando correções se necessário; (2) Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações; (3) Avalia proposta de escala dos Núcleos, podendo sugerir alterações; (4) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (5) Comunica aos coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil acerca da realização da Operação Especial; (6) Elabora apresentação através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial; (7) Apresenta à CONAERO, através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de Apresentação de Operação Especial", "Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial", "Modelo de e-Mail de Comunicação de Operação Especial", "Modelo de Ofício de Solicitação de Planos de Contingência".

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



## **01. Comunicar ao GTFI a necessidade de planejamento de Operação Especial e enviar ofício às Empresas Aéreas e Aeroportos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Geop.

DETALHAMENTO: O GEOP deverá abrir Processo Administrativo no SEI e dar seguimento às seguintes medidas:

- Criar e enviar despacho determinando ao GTFI acerca da abertura de planejamento de Operação Especial. O despacho deve conter o nome da operação.
- Criar e enviar Ofício Circular às Empresas Aéreas solicitando os planos de contingência para a alta temporada. O ofício deve conter o nome da operação, qual o modelo de relatório que as empresas deverão utilizar e o prazo de resposta.

COMPETÊNCIAS:

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

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício de Solicitação de Planos de Contingência.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Planejamento de Operações Especiais
  - 1.1. Despacho de Abertura (Despacho)
  - 1.2. Ofício de Solicitação de Plano de Contingência (Ofício Circular)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Determinar ao Coordenador de Fiscalização que elabore o planejamento".

## **02. Determinar ao Coordenador de Fiscalização que elabore o planejamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gtfi.

DETALHAMENTO: O GTFI deverá comunicar ao Coordenador de Fiscalização que inicie o planejamento da Operação Especial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar o histórico de movimento dos principais aeroportos".

## **03. Avaliar o histórico de movimento dos principais aeroportos**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Fiscalização deverá avaliar as datas, realizar inferências a partir do sistema Planilhas HOTRAN, verificando os picos de movimentos nos aeroportos selecionados (os mesmos aeroportos da operação do ano anterior) para a definição das escalas de trabalho.

Deverão ser utilizados durante a análise os relatórios das operações especiais dos anos anteriores para a verificação de algumas tendências ou padrões.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Planilhas HOTRAN.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar aos Coordenadores dos Núcleos participantes".

<b>04. Comunicar aos Coordenadores dos Núcleos participantes</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Coordenador de Fiscalização.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Coordenador de Fiscalização deverá encaminhar e-mail aos coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação informando as datas de realização da Operação Especial. Nessa comunicação deverá ser solicitada uma proposta de escala para os servidores do NURAC. A escala deve considerar o estudo de movimento do aeroporto e as peculiaridades locais.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Comunica aos coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil acerca da realização da Operação Especial.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial, Modelo de e-Mail de Comunicação de Operação Especial.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "05. Definir a escala dos participantes da Operação Especial".

<b>05. Definir a escala dos participantes da Operação Especial</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Coordenador do NURAC.
<b>DETALHAMENTO:</b> O Coordenador do NURAC deverá elaborar proposta de escala que contemple o melhor atendimento aos passageiros, levando-se em consideração as particularidades de seu Núcleo. Caso haja alguma discrepância, como lacunas na escala, deverá ser informado para que haja a solicitação de incremento, onde serão convocados servidores externos ao Núcleo.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Define escala dos Participantes na Operação Especial, realizando correções se necessário.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar a escala proposta".

<b>06. Avaliar a escala proposta</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: Após o recebimento das propostas de escala dos Núcleos, o Coordenador de Fiscalização deverá avaliar levando-se em consideração o estudo de movimento dos aeroportos, podendo sugerir alterações.
COMPETÊNCIAS: - Avalia proposta de escala dos Núcleos, podendo sugerir alterações.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Finalizar a definição da escala e encaminhar para o GTFI".

<b>07. Finalizar a definição da escala e encaminhar para o GTFI</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.
DETALHAMENTO: O Coordenador de Fiscalização finaliza a escala dos servidores da operação e encaminha por e-mail para O GTFI fazer suas considerações.
COMPETÊNCIAS: - Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Avaliar a escala proposta e encaminhar ao GEOP".

<b>08. Avaliar a escala proposta e encaminhar ao GEOP</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gtfi.
DETALHAMENTO: O GTFI avalia a escala encaminhada pelo coordenador de fiscalização e encaminha para O GEOP.
COMPETÊNCIAS: - Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Fazer os ajustes necessários no Planejamento".

<b>09. Fazer os ajustes necessários no Planejamento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Geop.
DETALHAMENTO: O GEOP deverá providenciar as alterações solicitadas pelo coordenador de fiscalização, quando houver necessidade de servidores adicionais de outras unidades para cumprir a escala proposta.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.



CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário alterar a escala?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "11. Avaliar o planejamento e encaminhar ao SFI". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "10. Comunicar ao Coordenador de Fiscalização".

### **10. Comunicar ao Coordenador de Fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Geop.

DETALHAMENTO: O GEOP deve comunicar ao Coordenador de Fiscalização as alterações que se fizerem necessárias.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Escala dos Servidores da Operação Especial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar aos Coordenadores dos Núcleos participantes".

### **11. Avaliar o planejamento e encaminhar ao SFI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Geop.

DETALHAMENTO: Após o fechamento da escala dos servidores O GEOP deverá encaminhar e-mail com o planejamento da Operação para O SFI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Avaliar o planejamento".

### **12. Avaliar o planejamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI avalia o planejamento apresentado e agenda apresentação para a diretoria colegiada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13. Apresentar o planejamento à Diretoria Colegiada".

### **13. Apresentar o planejamento à Diretoria Colegiada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI deverá reunir-se com a diretoria colegiada para apresentação do planejamento da operação especial.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Apresentação de Operação Especial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Elaborar comunicação aos colaboradores e à SAC".

### **14. Elaborar comunicação aos colaboradores e à SAC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI deverá encaminhar o planejamento a todas as áreas envolvidas na operação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "15. Elaborar apresentação da Operação Especial à CONAERO".

### **15. Elaborar apresentação da Operação Especial à CONAERO**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Fiscalização deverá elaborar uma apresentação para que O SFI apresente à CONAERO.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora apresentação através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Apresentação de Operação Especial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Realizar apresentação à CONAERO".

### **16. Realizar apresentação à CONAERO**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI deverá participar de apresentação do plano da operação à CONAERO juntamente com o Diretor Presidente.

COMPETÊNCIAS:

- Apresenta à CONAERO, através da interpretação de dados e gráficos da apresentação visual, dados compilados no estudo de planejamento da Operação Especial.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Apresentação de Operação Especial.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Ajustar o planejamento".

### **17. Ajustar o planejamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Fiscalização deverá realizar os ajustes finais do plano da operação, conforme solicitado pelo SFI.

COMPETÊNCIAS:

- Capacidade de realizar procedimentos intermediários no Microsoft Excel, tais como a agregação de informações.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Comunicar Aos Colaboradores da Proximidade da Operação Especial

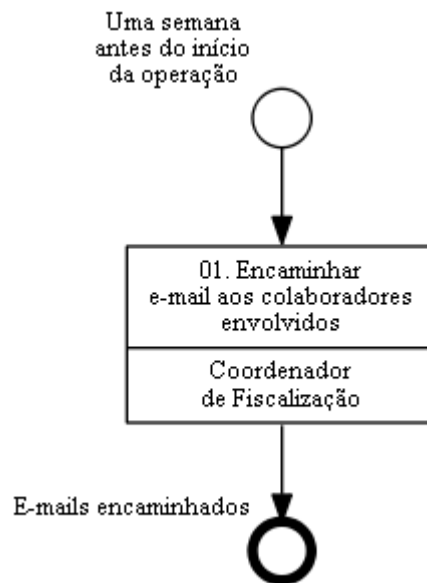
Uma semana antes do início da Operação o Coordenador de Fiscalização deverá comunicar aos colaboradores envolvidos sobre o início da Operação Especial.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Uma semana antes do início da operação", 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: "E-mails encaminhados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Coordenador de Fiscalização.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Modelo de e-Mail de Comunicação de Operação Especial".

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



### 01. Encaminhar e-mail aos colaboradores envolvidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: Uma semana antes do início da Operação Especial o Coordenador de Fiscalização enviará um e-mail aos Núcleos participantes. O e-mail conterá a escala definitiva, orientações gerais, contatos para dúvidas e emergências e o modelo de relatório.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de e-Mail de Comunicação de Operação Especial.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SFI-016-R00

### **4.3 Consolidar Informações da Operação Especial**

Após os trabalhos da Operação Especial todos os dados deverão ser consolidados.

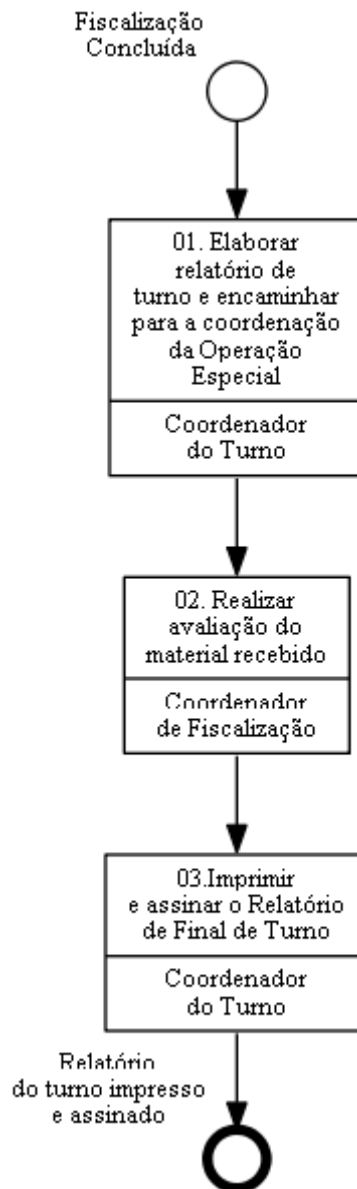
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fiscalização Concluída", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório do turno impresso e assinado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador de Fiscalização, Coordenador do Turno.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora Relatório de Fim de Turno com reporte de todas as ocorrências encontradas.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelo de Relatório de Final de Turno".

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



## 01. Elaborar relatório de turno e encaminhar para a coordenação da Operação Especial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do Turno.

DETALHAMENTO: Após o fim do turno de trabalho o Coordenador do Turno enviará e-mail contendo o Relatório de Fim de Turno para o Coordenador de Fiscalização, para O GTREG, O GTFI, O GEOP, O GPIN e para O SFI.

O relatório deverá conter o reporte de todas as ocorrências encontradas no turno (utilizando o modelo pré-determinado). O encaminhamento deve ser feito via e-mail. O Relatório assinado será encaminhado em momento posterior juntamente com os demais relatórios do NURAC.

Ressaltando que este relatório é preliminar e deve ser enviado somente no formato de planilha do Excel.
COMPETÊNCIAS: - Elabora Relatório de Fim de Turno com reporte de todas as ocorrências encontradas.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Relatório de Final de Turno.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar avaliação do material recebido".

<b>02. Realizar avaliação do material recebido</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.
DETALHAMENTO: Verificar se o relatório foi recebido e no formato correto. A análise é basicamente de forma. Entretanto, em casos relevantes o Coordenador de Fiscalização poderá sinalizar que fatos importantes não foram documentados no relatório.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Imprimir e assinar o Relatório de Final de Turno".

<b>03.Imprimir e assinar o Relatório de Final de Turno</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do Turno.
DETALHAMENTO: O coordenador de turno deve imprimir o Relatório de Final de Turno, assinar e entregar ao coordenador do NURAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Relatório de Final de Turno.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **4.4 Realizar Apresentação do Balanço da Operação Especial**

Em até 10 (dez) dias após a Operação Especial deverá ser realizado um balanço das atividades realizadas.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até 10 dias depois do término da Operação", 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: "Operação Especial Concluída e Relatórios Elaborados".

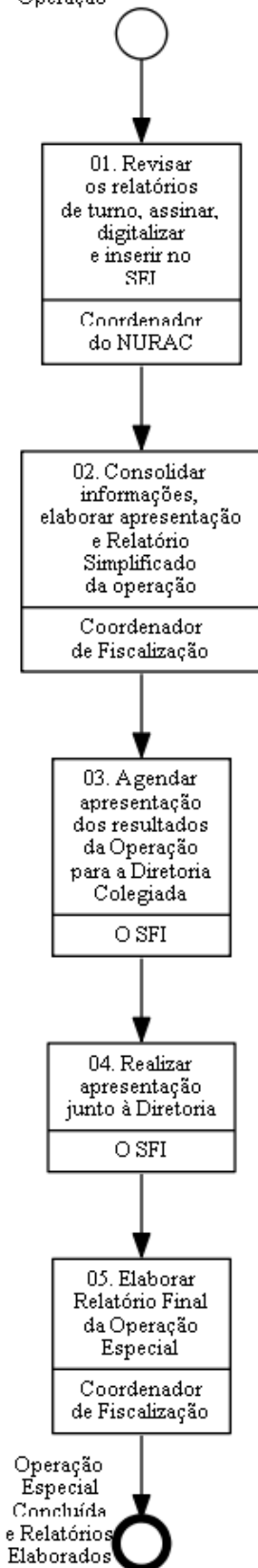
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador de Fiscalização, Coordenador do NURAC, O SFI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

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



Até 10 dias  
depois do  
término da  
Operação



## **01. Revisar os relatórios de turno, assinar, digitalizar e inserir no SEI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: O Coordenador do NURAC deverá conferir os relatórios de cada turno, verificando se estão devidamente preenchidos e assinados no formato estabelecido. Os relatórios devem ser digitalizados e inseridos no SEI como documento externo. Após a inserção no sistema os relatórios devem ser certificados conforme disposição regulamentar do SEI, em processo próprio.

O processo criado no SEI pelo Núcleo deve ser enviado à GTFI por meio do SEI.

Os relatórios originais devem ser arquivados no NURAC conforme disposição regulamentar.

COMPETÊNCIAS:

- Registra, corretamente, os documentos no SEI, observando a IN nº 98/2016-ANAC e a rotina de despachos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Planejamento de Operações Especiais

1.1. Relatório de Turno - Documento Externo (Relatório)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar informações, elaborar apresentação e Relatório Simplificado da operação".

## **02. Consolidar informações, elaborar apresentação e Relatório Simplificado da operação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: Relatório Simplificado (Imprensa, SAC e Diretoria) e Relatório Especial da Operação (relatório completo para a SFI - melhores práticas, lições aprendidas). Inserir Relatórios no SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Agendar apresentação dos resultados da Operação para a Diretoria Colegiada".

## **03. Agendar apresentação dos resultados da Operação para a Diretoria Colegiada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI deverá realizar a apresentação dos resultados da Operação Especial à Diretoria Colegiada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar apresentação junto à Diretoria".

## **04. Realizar apresentação junto à Diretoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O SFI deverá apresentar os resultados da Operação Especial à Diretoria Colegiada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar Relatório Final da Operação Especial".

### **05. Elaborar Relatório Final da Operação Especial**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Fiscalização.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Fiscalização deverá elaborar o Relatório Final da Operação que é o relatório completo para a SFI contendo as melhores práticas, lições aprendidas e etc. Esse relatório deverá ser incluído no SEI no mesmo processo que deu início à Operação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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