



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SFI-013-R00

**ANÁLISE DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS
SANCIONADORES**

02/2017



MPR/SFI-013-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	24/02/2017	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. 6.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.
 - 3.1) Artefatos, pág. 13.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 13.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos, pág. 16.
 - 4.1) Analisar Processo Sancionador, pág. 16.
- 5) Disposições Finais, pág. 30.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Analistas

- 1) Analisar Processo Sancionador

b) Controle

- 1) Analisar Processo Sancionador

c) Coordenação

- 1) Analisar Processo Sancionador

d) GTAA - Sigec

- 1) Analisar Processo Sancionador

e) Secretaria

- 1) Analisar Processo Sancionador

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O Código Brasileiro de Aeronáutica – Lei nº 7565/86 determina que a apuração de infrações à legislação aeronáutica ocorrerá por meio da lavratura de auto de infração, que instaurará procedimento sumário e com efeito suspensivo, sujeito a regulamentação própria, em que seja assegurado ao interessado o exercício de seus direitos à ampla defesa e ao contraditório, em que poderão ser adotadas as medidas administrativas previstas no art. 289, considerando-se, para fins de dosimetria da penalidade, a gravidade da infração.

A Lei estipula, ainda, que a fiscalização será exercida pelo pessoal que a autoridade aeronáutica credenciar.

Nos termos da Resolução ANAC Nº 111, de 15 de setembro de 2009, compete aos Superintendentes, ou a quem estes delegarem, observadas as atribuições dispostas no Regimento Interno, proferir decisão em primeira instância administrativa nos processos sancionadores da ANAC. À Junta Recursal cabe decidi-los em segunda instância administrativa.

O processo de apuração de infrações se rege, atualmente, pela Resolução ANAC nº 25 de 2008 e pela Instrução Normativa ANAC nº 08 de 2008 – IN 08/2008, e alterações, normas que estabelecem o procedimento para instauração de processo de apuração de infrações, sua instrução e julgamento, os requisitos para a validade do processamento, critérios para dosimetria da penalidade aplicada e tabelas com condutas e os valores das respectivas sanções de natureza pecuniária. A IN 08/2008 contém, ainda, algumas disposições relativas à organização e ao suporte administrativo dos setores competentes para julgamento em primeira e em segunda instância.

Este Manual de Procedimentos – MPR tem por objetivo descrever os procedimentos adotados para a instrução, análise e decisão em primeira instância dos processos administrativos de apuração de infrações à legislação aeronáutica.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, o seguinte processo de trabalho:

- a) Analisar Processo Sancionador.

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
GTAA - Analistas	GTAA - Analistas
GTAA – Controle	GTAA – Controle
GTAA - Coordenação	GTAA - Coordenação
GTAA - SIGEC	Membro da GTAA cadastrado no SIGEC.
GTAA – Sistemas	Colaboradores da GTAA responsáveis pelo cadastro de processos

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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Ampla Defesa e Contraditório	No contexto deste Manual, conceito que compreende os direitos do autuado de, no curso do processo administrativo de apuração de infração, conhecer o teor das imputações que lhe são feitas, ter acesso aos autos do processo, apresentar alegações e documentos em sua defesa, e de ter esses elementos considerados na prolação das decisões administrativas.
Análise em 1ª Instância	<p>Ato administrativo que, a partir da avaliação do conjunto de atos e documentos juntados aos autos, registra manifestação técnica de servidor acerca dos fatos objeto de apuração, em um dado processo administrativo, recomendando a adoção da providência pertinente.</p> <p>Art. 1º - As decisões de primeira instância administrativa relativas aos processos de apuração e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC serão, observadas as atribuições dispostas no Regimento Interno, emanadas pelos Superintendentes, de acordo com a respectiva área de competência.</p> <p>Parágrafo único. A competência atribuída aos Superintendentes nos termos deste artigo poderá ser objeto de delegação.</p> <p>Art. 2º Compete às Juntas Recursais julgar, em segunda instância administrativa, os recursos às penalidades interpostas por inobservância ou descumprimento dos dispositivos legais disciplinadores da atividade de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, observadas as normas em vigor, bem como,</p>

	<p>subsidiariamente, a Lei nº. 9.784, de 1999, sem prejuízo dos recursos de competência da Diretoria.</p>
<p>Auto de Infração</p>	<p>Ato administrativo que visa à instauração de processo de apuração de infração, mediante a delimitação dos fatos apurados, a cientificação do autuado acerca dos mesmos, e a concessão de prazo ao autuado para, querendo, apresentar defesa.</p>
<p>Autoridade Competente para Decisão em 1ª Instância</p>	<p>No contexto deste Manual, pessoa que detém a competência, originária ou delegada, para decidir em primeira instância processos de apuração de infração em matéria de competência da Superintendência de Ação Fiscal.</p> <p>Art. 1º - As decisões de primeira instância administrativa relativas aos processos de apuração e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC serão, observadas as atribuições dispostas no Regimento Interno, emanadas pelos Superintendentes, de acordo com a respectiva área de competência.</p> <p>Parágrafo único. A competência atribuída aos Superintendentes nos termos deste artigo poderá ser objeto de delegação.</p> <p>O Gerente Técnico de Análise de Autos de Infração possui a referida autoridade por meio de Portaria de Delegação emitida pelo Superintendente de Ação Fiscal.</p>
<p>Autos do Processo Sancionador</p>	<p>Coleção de documentos reunidos cronologicamente, que documentam os atos que compõem um processo administrativo.</p>
<p>Autuação (Auto de Infração)</p>	<p>Conceito que compreende a lavratura de Auto de Infração e a cientificação do autuado a seu respeito.</p>
<p>Autuação de Processo</p>	<p>O termo se aplica à “autuação de processo administrativo” que significa a criação de um novo processo administrativo (de qualquer espécie) e a confecção de seus autos a partir do documento que o inaugura.</p>
<p>Autuado(a)</p>	<p>Em processo administrativo de apuração de infração, pessoa (física ou jurídica) identificada, no Auto de Infração, como</p>

	responsável pela conduta possivelmente infracional a ser apurada.
Bis In Idem	Imposição de uma segunda sanção administrativa a quem já sofreu, pela prática da mesma conduta, uma primeira. A Administração Pública observa o princípio da vedação (proibição) ao bis in idem.
Capitulação	Norma ou conjunto de normas apontadas, em um Auto de Infração, como fundamento para que se identifique a conduta narrada como infração.
Cientificação	Procedimento por meio do qual se promove o conhecimento do interessado a respeito da prática de um ato administrativo, com a obtenção de documento comprobatório correspondente.
Circunstância Agravante	Circunstância que, se observada em caso concreto de infração à legislação aeronáutica, tem por consequência o maior grau de reprovabilidade da conduta, refletindo-se em aumento da penalidade a ser aplicada, conforme as normas de dosimetria em vigor.
Circunstância Atenuante	Circunstância que, se observada em caso concreto de infração à legislação aeronáutica, tem por consequência o menor grau de reprovabilidade da conduta, refletindo-se em diminuição da penalidade a ser aplicada, conforme as normas de dosimetria em vigor.
Conduta	Em processo administrativo de apuração de infração, ação ou omissão, descrita no Auto de Infração, que se atribui à pessoa autuada e que, potencialmente, constitui infração à legislação aeronáutica.
Convalidação	Ato administrativo em que se retifica outro ato, diante da constatação de vício sanável.
Decisão em Primeira Instância	Manifestação da autoridade competente em processo administrativo de apuração de infração, em que esta, considerando os elementos do processo, decide motivadamente pela aplicação de penalidade ou pelo arquivamento. Essa decisão pode ser fundamentada no teor de Análise em Primeira Instância, preparada por analista.
Dedicação Integral (Analistas)	Consideram-se analistas em regime de dedicação integral aqueles, lotados na GTAA

	<p>ou em NURAC, em sede ou em trabalho remoto, dedicados unicamente à atividade de análise de processos de apuração de infração de competência da Superintendência de Ação Fiscal.</p> <p>A dedicação passa a vigorar no momento em que a demanda de análise for atribuída ao servidor e termina no momento que o seu resultado é recebido pelo demandante.</p>
Defesa	Documento, elaborado e apresentado pelo atuado no curso de processo administrativo sancionador, que registra suas alegações em relação às imputações que lhe foram atribuídas por um Auto de Infração.
Descrição Objetiva	Elemento essencial do Auto de Infração, que consiste em narrativa que descreva a conduta a ser apurada de forma clara e específica, de forma que se possibilite ao atuado compreender o que lhe é imputado.
Diligência	Procedimento de obtenção de informações visando a uma melhor análise de processo. Comumente se dá através da solicitação de informações e/ou documentos a outros setores da ANAC, ao próprio atuado ou a terceiros.
Dosimetria	Determinação da intensidade de penalidade a ser proposta (valor pecuniário de multa ou tempo de suspensão), com base em critérios determinados pela legislação vigente.
Enquadramento	No contexto deste Manual, o mesmo que Capitulação.
Estoque	No contexto deste Manual, conjunto de processos de apuração de infração de competência da Superintendência de Ação Fiscal pendentes de decisão em primeira instância administrativa.
Fundamentação	No contexto da Análise em Primeira Instância, seção do documento em que o analista avalia a conduta apurada pela fiscalização, os elementos probatórios juntados aos autos pela ANAC e pelo atuado, as alegações apresentadas em defesa à autuação (se houver), a responsabilidade pela conduta, as circunstâncias em que a conduta foi praticada e se a conduta era ou não era

	<p>contrária à legislação vigente, na época em que foi praticada, documentando o processo lógico de formação da convicção do analista a respeito da ocorrência ou não de infração no caso concreto.</p>
<p>Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração</p>	<p>Setor, ou destacamento de servidores, da Superintendência de Ação Fiscal com atribuições de controle, análise e proposta de decisão à autoridade competente, em primeira instância, em processos de apuração de infração da competência da Superintendência.</p>
<p>GTAA - Analistas</p>	<p>Servidor lotado na SFI, passível de receber demandas para a execução de análise de processos administrativos de apuração de infração, com vistas a propor à autoridade competente, decisão administrativa em primeira instância, sob a forma de documento do tipo “Análise em Primeira Instância”.</p>
<p>GTAA - Controle</p>	<p>Servidor lotado na SFI, passível de receber demandas para a distribuição processos para análise e revisão de dados pós análise, com vistas a interfacear adequadamente as atividades da GTAA - Sistemas com as entradas e saídas de demandas na GTAA - Analistas.</p>
<p>GTAA - Coordenação</p>	<p>Servidor lotado na SFI, passível de receber demandas para a coordenação do processo de julgamento em primeira instância na GTAA/SFI.</p>
<p>GTAA - Sigec</p>	<p>Servidor lotado na SFI, passível de receber demandas para a operação do SIGEC, com vistas a cadastrar e ou cancelar créditos, resultantes de decisões expedidas pela GTAA/SFI.</p>
<p>GTAA - Sistemas</p>	<p>Servidor lotado na SFI, passível de receber demandas para a execução de processos inclusos no hall de secretaria administrativa, com vistas a dar celeridade ao andamento de processos administrativos sancionadores em execução na GTAA</p>

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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SIGEC - Sistema Informatizado de Gestão de Crédito	Sistema de gestão dos créditos da Agência, inclusive os referentes a penalidades de natureza pecuniária.	http://intranet.anac.gov.br/sigec/

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
Comunicado de Multa	Notificação de Decisão - Pas	Processo Administrativo Sancionador
Decisão GTAA - Arquivar Vício	Decisão Primeira Instância - Pas	Processo Administrativo Sancionador
Decisão GTAA - Multa	Decisão	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - 50%	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Arquivamento Multa de 50%	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Cancelamento de Multa	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Diligência	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Notificação por Edital	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Nova Tentativa de Notificação (GENÉRICO)	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Nova Tentativa de Notificação DPI	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Nulidade de Autuação por Fato Ulterior	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Nulidade de Notificação e Renotificação de Auto de Infração	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Prosseguimento do Feito (Massa Falida)	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Despacho GTAA - Resposta Diligência Recursal (GENÉRICO)	Despacho	Processo Administrativo Sancionador
Edital GTAA - Anexo ao Memorando GTAA - Edital de Intimação	Anexo	Processo Administrativo Sancionador
Extrato de Destinatário - Email	Anexo	Processo Administrativo Sancionador
Extrato de Destinatário - Procuração	Anexo	Processo Administrativo Sancionador
Extrato de Destinatário - RF	Anexo	Processo Administrativo Sancionador
Extrato SIGEC - Cancelamento de Multa	Anexo	Processo Administrativo Sancionador
Extrato SIGEC - Lançamento de Multa	Extrato	Processo Administrativo Sancionador

Memorando GTAA - ASTEC P/ Publicação em DOU	Memorando	Processo Administrativo Sancionador
Nota Técnica	Nota Técnica	Processo Administrativo Sancionador
Ofício GTAA - Arquivamento de PAS	Ofício	Processo Administrativo Sancionador
Ofício GTAA - Notificação de AI	Ofício	Processo Administrativo Sancionador
Ofício GTAA - Recapitulação	Ofício	Processo Administrativo Sancionador
Parecer GTAA - Arquivamento	Decisão	Processo Administrativo Sancionador
Parecer GTAA - Recapitulação	Parecer	Processo Administrativo Sancionador

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 pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

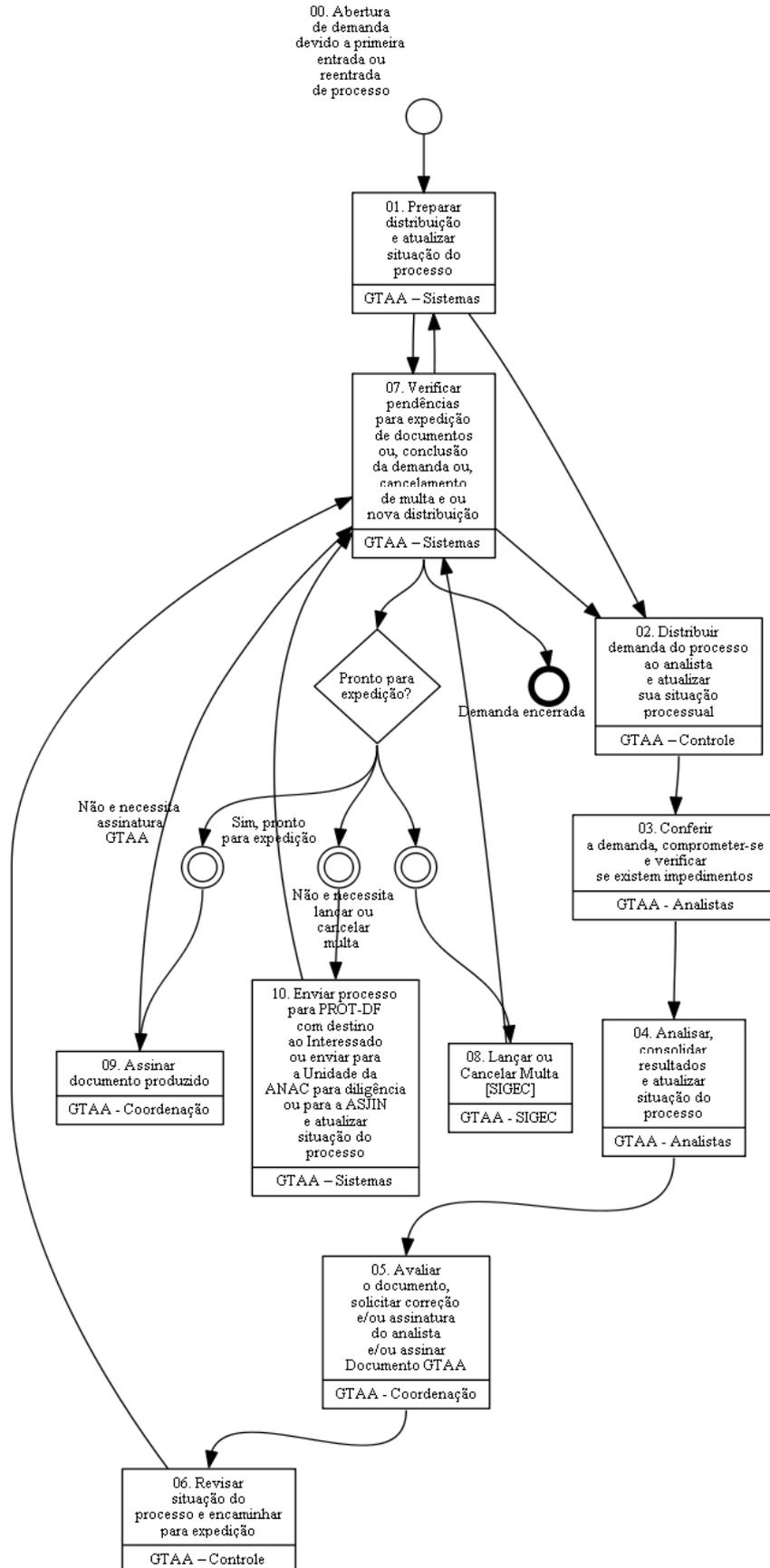
4.1 Analisar Processo Sancionador

Minuta

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "00. Abertura de demanda devido a primeira entrada ou reentrada de processo", 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: "Demanda encerrada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAA - Analistas, GTAA - Coordenação, GTAA - SIGEC, GTAA – Controle, GTAA – Sistemas.

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



01. Preparar distribuição e atualizar situação do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria.

DETALHAMENTO: No GFT, abrir módulo Demandas e na aba Área filtrar demandas que estejam com situação AG Distribuição;

Selecionar o Processo de Trabalho e o dado a ser mostrado na última coluna com sendo o Tipo de Entrada;

Se o valor for "Auto de Infração", então a Secretaria deverá tomar as medidas necessárias para a Notificação do Auto de Infração e esta etapa deverá ser concluída enviando a demanda para a etapa 07.

Selecionar o Processo de Trabalho e o dado a ser mostrado na última coluna com sendo o Data Inequivoca da Notificação;

Se não existir comprovante de data inequívoca da notificação, mas tiver defesa ou pedido de 50% anexada, então segue fluxo normal e a data inequívoca será a data de protocolização da defesa na ANAC;

Se não existir comprovante de data inequívoca da notificação, nem defesa ou pedido de 50% anexada, então segue para a etapa 07 para fins de nova notificação.

A situação AG Distribuição somente poderá ser atribuída para processos com instrução completa e prontos para análise ou nova análise.

Conferir dados solicitados e concluir etapa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição", "02. Distribuir demanda do processo ao analista e atualizar sua situação processual".

02. Distribuir demanda do processo ao analista e atualizar sua situação processual

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Controle.

DETALHAMENTO: Toda última semana do mês o GTAA - Controle deverá listar as demandas que estão aguardando distribuição e distribuir para o analista.

A distribuição deverá considerar o Tipo de Entrada e a Área para que se torne a mais efetiva possível. O GTAA - Coordenação poderá ser consultado caso necessário.

Cada analista receberá, mensalmente, uma carga de processos que lhe foram distribuídos para exame e elaboração de Análise em Primeira Instância. Esta carga deverá ser distribuída processo a processo até que o número de demandas distribuída ao mesmo analista seja igual a carga de processos estipulada. Considerando a dinâmica gerencial da definição de

prioridades envolvida a carga será definida e ou redefinida por e-mail circular GTAA, sempre com cópia ao Gerente Técnico e seu substituto.

Selecione o Processo de Trabalho e o dado a ser mostrado na última coluna como sendo "Tipo de Entrada"

Se o valor for "Retorno da Procuradoria" a demanda deverá ser distribuída diretamente ao Gerente Técnico ou seu Substituto legal.

Se o valor for "Recapitulação" a demanda deverá ser distribuída prioritariamente ao analista que emitiu o Parecer de Recapitulação. Para isto abra a demanda, dois cliques sobre ou clique no botão Ver Demanda. Verifique à esquerda no campo Dados, qual foi o analista que emitir o Parecer de Recapitulação.

Se o valor for "Retorno de Diligência" a demanda deverá ser distribuída prioritariamente ao analista que emitiu o Parecer de Diligência. Para isto abra a demanda, dois cliques sobre ou clique no botão Ver Demanda. Verifique à esquerda no campo Dados, qual foi o analista que emitir o Parecer de Diligência.

Demais valores para o Dado Tipo de entrada definirão a distribuição considerando agora a Área.

Selecione o Processo de Trabalho e o dado a ser mostrado na última coluna como sendo "Área"

As áreas poderão ser SFI - Aeronavegabilidade, SFI - Operações, SFI - Infraestrutura ou SFI-Serviços Aéreos.

Para o caso de valor igual a "SFI - Serviços Aéreos a demanda poderá ser distribuída para a cota de qualquer analista lotado na GTAA (sede);

Para os demais casos a experiência na referida área deverá ser avaliada de forma que a distribuição se torne efetiva.

Os processos entregues serão considerados como a cota de produção do respectivo período, possibilitando a mensuração da produção individual e da equipe.

Preencher os dados solicitados e selecionar a situação do processo como: Distribuído ou manter como AG Distribuição, conforme aplicável.

No caso da distribuição o GFT questionará o login do analista que receberá a execução e após a indicação e encerramento da etapa a o SEI procederá com a atribuição de forma automática.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Conferir a demanda, comprometer-se e verificar se existem impedimentos".

03. Conferir a demanda, comprometer-se e verificar se existem impedimentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas.

DETALHAMENTO: Ao abrir a tela Demandas e estando na aba "Na área" o analista deverá selecionar o processo e o dado a ser mostrado na última coluna como sendo "Analista":

Para o dado cujo valor seja igual ao seu nome o analista deverá abrir a demanda, clicando duas vezes sobre a referida demanda ou após selecioná-la, clicando no botão "Ver demanda".

Com a demanda aberta proceda com a verificação de impedimento, como segue:

1. Abrir o arquivo digital do processo a ser analisado (campo inferior esquerdo "ANEXOS");
2. Certificar-se de não ter atuado pessoalmente nas etapas anteriores do processo, isto é, deve verificar se não participou da ação de fiscalização que originou a autuação que será objeto de análise.
3. Caso o analista conclua já ter atuado neste processo como fiscalizador ou equipe de fiscalização, deve devolver a demanda no GFT, atualizar a situação do processo com o valor "Devolvido Sem Análise" e esclarecer na caixa de mensagem que será aberta o motivo da devolução. A GTAA - Controle providenciará a redistribuição do expediente a outro analista e recompletará a carga distribuída do analista que devolveu a demanda.
4. Essa verificação visa à preservação da separação das atividades de fiscalização e autuação daquelas relativas ao julgamento do processo.
5. Verificar se o arquivo está devidamente autuado e se oferece condições de visualização integral sem óbices que possam decorrer em perda de tempo de análise.
6. Caso não esteja adequada devolver a demanda no GFT, atualizar a situação do processo com o valor "Devolvido Sem Análise" e esclarecer na caixa de mensagem que será aberta o motivo da devolução. A GTAA - Controle providenciará a redistribuição do expediente a outro analista e recompletará a carga distribuída do analista que devolveu a demanda.

Finalmente estando em condições de análise selecionar o valor do dado Situação do Processo para "Em Análise e concluir esta etapa.

A demanda permanecerá na atribuição do analista que desenvolverá a próxima etapa que é a análise propriamente dita.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar, consolidar resultados e atualizar situação do processo".

04. Analisar, consolidar resultados e atualizar situação do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas.

DETALHAMENTO: Conferir a situação do processo como: Em análise.

Na sequência deverá manter a demanda aberta e passar à análise propriamente dita.

Verificação da regularidade do processo

Iniciada a análise, o analista deve examinar se os atos praticados no processo atenderam às formalidades essenciais ao cumprimento da finalidade do processo e à garantia dos direitos do administrado, propondo a correção de falhas eventualmente existentes. Essa verificação deve incluir avaliação dos seguintes elementos:

1. Regularidade do Auto de Infração: se o AI atende às finalidades de delimitação dos fatos que são objeto de apuração e para a viabilização do exercício do direito de defesa do autuado. Deve-se verificar ainda a ocorrência de vícios sanáveis - erros que não impedem o atingimento das finalidades do ato.
2. Ciência do Interessado: se é possível comprovar que ocorreu a notificação do interessado acerca da autuação, bem como a indicação de prazo e local para apresentação de defesa.
3. Defesa e outras manifestações no processo: se defesa e/ou outros documentos eventualmente apresentados pelo interessado à ANAC foram juntados aos autos do processo.
4. Incidência de prescrição da pretensão punitiva: se não transcorreram os prazos prescricionais referentes à da pretensão punitiva no caso em exame, conforme previsto na Lei 9.873/99.

No caso de constatação da presença de vício sanável no Auto de Infração, no que se refere ao enquadramento legal indicado, deve-se recomendar sua convalidação. No caso de vício insanável, deve-se recomendar o reconhecimento de nulidade do AI e o arquivamento do processo.

Caso se entenda pela incidência da prescrição da pretensão punitiva a Gerencia Técnica deve ser contatada.

Recomendação de Recapitulação do auto de infração

1. Sempre que constatada a incompletude ou inadequação do enquadramento indicado no auto de infração em relação à conduta objeto de apuração e, havendo previsão mais específica ou adequada para o fato descrito, configura-se vício formal no Auto de Infração, que demanda, por força das normas atualmente vigentes, correção em etapa anterior à decisão quanto ao mérito do processo, com abertura de prazo para manifestação do interessado.
2. Nestes casos, o analista deve emitir um Parecer com Despacho para Recapitulação, informando neste documento, quais são as normas que julga serem mais apropriadas para tipificação da conduta.

Convalidação do Auto de Infração

1. Sempre que constatada a existência de vício formal, tais como omissão ou erro no enquadramento da infração, desde que a descrição dos fatos permita identificar a conduta punível; inexatidão no nome da empresa ou piloto; erro na digitação do CNPJ ou CPF do autuado, o analista deverá proceder a convalidação preferencialmente dentro da própria decisão.

Consultas à Procuradoria Federal junto à ANAC

1. Consulta sobre incidência de prescrição da pretensão punitiva

Havendo dúvida quanto à caracterização da prescrição da pretensão punitiva, deve-se Nota Técnica para que se providencie a remessa dos autos à Procuradoria Federal junto à ANAC, para manifestação no caso concreto.

2. Solicitação de esclarecimentos sobre matéria jurídica

Quando o deslinde da matéria objeto de apuração demandar, preliminarmente, a resolução de dúvida em matéria jurídica, o analista deverá formular consulta, por meio de Nota Técnica. A Gerência Técnica, caso aprove a consulta, e após eventuais alterações no teor do documento, a submeterá à apreciação do seu Superintendente, solicitando seu encaminhamento à Procuradoria Federal junto à ANAC, obedecidos os ritos previstos na norma retrocitada.

É recomendável que, antes de redigir a consulta, o analista consulte a Gerência Técnica para saber se já existe manifestação prévia da Procuradoria em relação ao tema objeto de questionamento.

Promoção de diligências

Por meio da promoção de diligências, é possível acrescentar ao processo esclarecimentos e/ou documentos, para complementação da instrução do processo, antes do julgamento. O procedimento pode contribuir para agregar mais informações ao processo, aumentando o grau de certeza quanto à caracterização da infração, o que permite melhor embasamento da decisão administrativa.

Entretanto, deve-se avaliar a necessidade da prática do ato, à luz da relevância da nova documentação para a resolução da questão, já que a promoção de diligências representa, via de regra, um aumento no tempo de duração do processo.

O resultado da diligência deverá, necessariamente, ser considerado na análise em primeira instância. Quando do retorno da diligência a Secretaria deverá dar prioridade de distribuição para o analista que a formulou.

Na análise do processo o analista deverá mencionar todos os despachos e pareceres em ordem cronológica dentro da sua Decisão.

Diligências a outros setores da ANAC

Se, no curso da análise de processo administrativo, for necessário solicitar a um setor da ANAC uma manifestação técnica sobre a matéria, ou, ainda, solicitar a complementação da

instrução por meio da juntada de documentos que estejam arquivados com a ANAC, o analista deverá redigir um Despacho - Diligência.

Abertura de prazo para manifestação do interessado sobre o teor de diligência

Em respeito aos princípios da ampla defesa e do contraditório, sempre que um elemento probatório desconhecido para o autuado for juntado aos autos após a apresentação de defesa, sendo o documento apto a influenciar a decisão administrativa, deverá ser oportunizado ao interessado o direito de se manifestar sobre estes novos elementos.

Nestes casos, recomenda-se a concessão de cinco dias para manifestação, conforme art. 24 da lei 9.784/99. A avaliação sobre a necessidade de concessão de prazo para manifestação, nesses casos, deverá ser realizada pelo analista em conjunto com a Chefia Imediata. Esta, se for o caso, determinará, por despacho, a concessão de prazo, e a Secretaria providenciará a notificação.

Elaboração de Decisão em Primeira Instância

A Decisão em Primeira Instância cumpre o papel de registrar manifestação técnica acerca da possível ocorrência, em um dado caso concreto, de infração à legislação aeronáutica, à luz de todos os elementos constantes dos autos; recomendando a aplicação ou não de penalidade, e indicando, ainda, a dosimetria apropriada (conforme a legislação) para cada penalidade a ser aplicada.

A autoridade competente para decidir em primeira instância apreciará a minuta elaborada pelo analista do processo. Havendo alguma inconformidade, proceder-se-á à restituição dos autos ao analista do processo para que promova as correções cabíveis. No sistema GFT, esta restituição será feita por meio da operação "devolver demanda" e inserindo o motivo em seu campo observação.

A Decisão tem o padrão em uso no setor e deve ser dividida em três seções: Relatório, Razões da Decisão e Decisão:

1. No Relatório apresenta-se um resumo do que os autos contêm. É dividido em Introdução - detalhamento da capitulação; Descrição da Infração - resumo do relatado no Auto de Infração; Relatório de Infração - resumo do relatado no Relatório de Infração; Defesa do Interessado - é datada a ciência da autuação, sua data e se houve ou não defesa protocolada na ANAC e se esta é tempestiva ou não; Demais Atos Processuais - enumeração de demais atos presentes dentro do processo.

2. Nas Razões da Decisão: o analista avalia a tempestividade da defesa, o fato, a fundamentação jurídica que irá embasar a decisão, a conduta apurada pela fiscalização, os elementos probatórios juntados aos autos pela ANAC e pelo autuado, as alegações apresentadas em defesa à autuação (se houver), a responsabilidade pela conduta, as circunstâncias em que a conduta foi praticada e se a conduta era ou não era contrária à legislação vigente, na época em que foi praticada. A partir da fundamentação, é registrado o exame dos atos do processo e o procedimento de formação da convicção do analista a respeito da possível irregularidade, e, portanto, ela consiste em elemento essencial da decisão administrativa.

3. Na Decisão, com base no exposto no relatório e na fundamentação, indica-se a providência proposta para o caso. O teor da proposta de decisão deve ser congruente com os elementos anteriormente apresentados.

Conclusões da Decisão em Primeira Instância

Listam-se a seguir, em resumo, os principais tipos de conclusão de Decisão em Primeira Instância.

- Arquivamento do processo por nulidade do auto de infração: reconhecimento da nulidade do Auto de Infração, por se entender que este apresenta vício insanável, o que enseja o arquivamento do processo. Decisão desse tipo pode derivar de resposta a diligência ou até mesmo diretamente de manifestação da área atuadora.
- Deve prever o encaminhamento de memorando à fiscalização recomendando a análise dos elementos dos autos e, caso constatados indícios de infração, a lavratura de novo(s) auto(s) de infração, sem os vícios identificados.
- Arquivamento do processo por inoccorrência de infração: arquivamento do processo nas situações em que os elementos constantes dos autos indicam que fatos descritos no Auto de Infração não ocorreram; ou, embora tenham ocorrido, não consistem em violação à legislação aeronáutica então em vigor (ou ocorreram com autorização da Autoridade de Aviação Civil); ou, ainda, não são de responsabilidade da atuada.
- Arquivamento do processo por bis in idem: reconhecimento do fato de que a conduta descrita no processo já foi objeto de apuração e punição em outro processo.
- Arquivamento do processo por acatar a defesa apresentada: reconhecimento do fato de que a defesa apresentada possui o condão de afastar a pretensão punitiva.
- Aplicação de penalidade: aplicação de sanção quando se conclui que, a partir dos elementos do processo, a conduta descrita no Auto de Infração de fato ocorreu; efetivamente consistiu em violação à legislação vigente à época dos fatos, não tendo, ainda, sido autorizada pela Autoridade de Aviação Civil; e é de responsabilidade da pessoa atuada.

Em qualquer desses casos pode haver a necessidade de recomendação de adoção de providências adicionais, dentre as quais as mais comuns são o encaminhamento de cópia dos autos a outros setores (à fiscalização para verificação quanto à existência de indícios de infração à legislação aeronáutica lavratura de novos AI; a outra superintendência para conhecimento sobre matéria de sua área de competência; à Corregedoria da ANAC para apuração de eventual responsabilidade funcional, em caso de prescrição; entre outros casos); e o cancelamento de créditos no SIGEC (anulação de penalidade anteriormente aplicada).

Em cada um desses casos, a providência a ser adotada deve ser incluída na decisão. .

Consolidação do resultado da análise

Ao término da análise preparar o documento que expressa o resultado e encaminhar para revisão, atualizando a situação do Processo conforme disponível para seleção e aplicável:

Todos os documentos estão previamente modelados e a disposição do analista para edição sem que seja necessária qualquer execução no SEI, ou seja, o GFT se encarregará de alocar o documento gerado no SEI.

Poderá ser anexada nesta etapa uma minuta em .doc para que seja revisada, conforme aplicável pelo Gerente Técnico, por meio da ferramenta Devolver Demanda que possibilita mover a demanda entre etapas até sua conclusão final.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Processo Administrativo Sancionador
- 1.1. Despacho GTAA - Diligência (Despacho)
- 1.2. Despacho GTAA - 50% (Despacho)
- 1.3. Decisão GTAA - Multa (Decisão)
- 1.4. Decisão GTAA - Arquivar Vício (Decisão Primeira Instância - PAS)
- 1.5. Parecer GTAA - Arquivamento (Decisão)
- 1.6. Parecer GTAA - Recapitulação (Parecer)
- 1.7. Nota Técnica (Nota Técnica)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar o documento, solicitar correção e/ou assinatura do analista e/ou assinar Documento GTAA".

05. Avaliar o documento, solicitar correção e/ou assinatura do analista e/ou assinar Documento GTAA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenação.

DETALHAMENTO: Avaliar minuta e ou documento e tomar providências cabíveis:

Se for minuta e caso necessessário solicitar correção devolvendo a demanda no GFT, indicando na caixa de mensagem o tipo de correção a ser feita e caso seja um parecer indicar a necessidade de assinatura do proponente.

Se for documento pronto basta assinar e concluir etapa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Revisar situação do processo e encaminhar para expedição".

06. Revisar situação do processo e encaminhar para expedição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Controle.

DETALHAMENTO: Verificar e corrigir se necessário os dados listados na demanda, bem como definir o novo valor para o dado "Situação do Processo" para a GTAA - Sistemas (secretaria) e concluir etapa.

Esta etapa é de fundamental importância para que o cliente Secretaria seja bem instruído de forma que o resultado da análise seja devidamente encaminhado e ou divulgado.

Qualquer dúvida e antes do encerramento desta etapa, o Gerente Técnico deverá ser acionado para propor a devida orientação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição".

07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria.

DETALHAMENTO: No módulo Demandas, selecionar o processo e definir o dado a ser mostrado na última coluna à direita como "Situação do Processo" e proceder como segue:

Verificar o que falta para a expedição do resultado da análise, emitindo o documento pertinente e dar prosseguimento ao processo;

Caso a situação do processo estiver com situação de AG para qualquer tipo de manifestação, a Secretaria deverá verificar se ocorreu decurso de prazo e caso positivo emitir Renotificação ou Despacho de Publicação de Auto ou Multa no DOU ou Solicitação de orientação a Procuradoria ANAC, esgotando todas as possibilidades para solucionar esta questão, como segue:

Caso a situação do processo seja "Auto de Infração - Notificar", então proceder com a Notificação do Auto de Infração e atualizar situação do Processo como Notificação - AG AR, lembrando sempre de avisar ao PROT-DF que, em caso de emissão de AR em papel, deve ser expresso o número do processo na borda do AR (local onde o carimbo de ENTREGUE ao ser apostado pelos CORREIOS não o cubra ou dificulte a visualização), para que possa este ser devidamente alocado no SEI, quando de seu retorno.

Caso todas as tentativas de Notificação do Auto de Infração (3 tentativas) tenham sido frustradas. tomar as providências necessárias para intimação via Edital e após a conclusão destas atualizar Situação do Processo para "Notificação - DOU";

Após a publicação do Edital atualizar situação do processo para AG Distribuição e concluir esta etapa enviando o processo para a Etapa 02;

Caso a atualização da situação do processo esteja como:

Recapitulação - AG Manifestação ou;

Renotificação - AG Manifestação ou;

Diligência - AG Resposta da Área;

deverá ser mantida nesta situação até recebimento da referida manifestação ou decurso de prazo ou recebimento da resposta da área diligenciada.

Após o recebimento Manifestação ou Diligência a Situação do Processo deverá ser atualizada para:

Recapitulação - AG Distribuição ou;

Renotificação - AG Distribuição ou;

Diligência - AG Distribuição;

encerrando esta Etapa enviando para Etapa 02.

Caso o prazo de resposta esteja vencido a situação do processo deverá ser atualizada para:
Recapitulação - Decurso de Prazo - AG Distribuição;
Renotificação - Decurso de Prazo - AG Distribuição.
encerrando esta Etapa enviando para Etapa 02.

Caso a atualização da situação do processo seja Multa 50% - Pagamento não efetuado, providenciar cancelamento de multa então selecionar a situação como Cancelamento de Multa - AG Distribuição, concluir Etapa atual e enviar para Etapa 02

Caso a situação do processo seja Notificação - Multa Integral deverá ser emitido o documento de Comunicação de Multa. Após a emissão deste documento deverá ser respondido SIM para a abertura de nova demanda definindo valor para o campo Tipo de Entrada como sendo Entrada para Segunda Instância e concluir etapa com o encerramento da Demanda em execução.

Caso a atualização da situação do processo seja: Arquivamento - AG AR, ao receber o AR e tomar as providências para encerramento da demanda.

A secretaria deverá estar sempre atenta à entrada de novos documentos e caso estes façam parte de processos já demandados no GFT, então proceder como segue:

1. Receber no SEI e anexar na árvore do processo já demandado;
2. Comunicar ao executor atual da referida demanda que existe um novo anexo a ser considerado, principalmente para os casos de apresentação de defesa antes de proferida a decisão final, o qual tratará de anexar o referido documento na demanda em execução.

A definição da situação da expedição sempre será condição para conclusão desta etapa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Processo Administrativo Sancionador
 - 1.1. Comunicado de Multa (Notificação de Decisão - PAS)
 - 1.2. Ofício GTAA - Arquivamento de PAS (Ofício)
 - 1.3. Ofício GTAA - Notificação de AI (Ofício)
 - 1.4. Ofício GTAA - Recapitulação (Ofício)
 - 1.5. Despacho GTAA - Resposta Diligência Recursal (GENÉRICO) (Despacho)
 - 1.6. Despacho GTAA - Nulidade de Autuação por Fato Ulterior (Despacho)
 - 1.7. Despacho GTAA - Cancelamento de Multa (Despacho)
 - 1.8. Despacho GTAA - Arquivamento Multa de 50% (Despacho)
 - 1.9. Despacho GTAA - Nova Tentativa de Notificação (GENÉRICO) (Despacho)
 - 1.10. Despacho GTAA - Notificação por Edital (Despacho)
 - 1.11. Despacho GTAA - Nova Tentativa de Notificação DPI (Despacho)
 - 1.12. Despacho GTAA - Prosseguimento do Feito (Massa Falida) (Despacho)
 - 1.13. Memorando GTAA - ASTEC P/ Publicação em DOU (Memorando)
 - 1.14. Despacho GTAA - Nulidade de Notificação e Renotificação de Auto de Infração (Despacho)
 - 1.15. Edital GTAA - Anexo ao Memorando GTAA - Edital de Intimação (Anexo)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "01. Preparar distribuição e atualizar situação do processo", "02. Distribuir demanda do processo ao analista e atualizar sua situação processual". Caso a resposta seja "não e necessita lançar ou cancelar multa", deve-se seguir para a etapa "08. Lançar ou Cancelar Multa [SIGEC]". Caso a resposta seja "não e necessita assinatura GTAA", deve-se seguir para a etapa "09. Assinar documento produzido". Caso a resposta seja "sim, pronto para expedição", deve-se seguir para a etapa "10. Enviar processo para PROT-DF com destino ao Interessado ou enviar para a Unidade da ANAC para diligência ou para a ASJIN e atualizar situação do processo".
--

08. Lançar ou Cancelar Multa [SIGEC]
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAA - Sigec.
DETALHAMENTO: No módulo Demandas, na aba Área, selecione as demandas pela ordem de data de cadastro mais antiga, clicando sobre seu label. Abrir a demanda e executar como segue: 1. Lançar multa no SIGEC, preencher o dado com o número gerado pelo SIGEC, ou; 2. Cancelar multa 50% caso não tenha sido paga. Em ambos os casos faça um "Print Screen" da tela do SIGEC e cole no documento Extrato SIGEC correspondente e conclua a etapa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGEC - Sistema Informatizado de Gestão de Crédito, SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Processo Administrativo Sancionador 1.1. Extrato SIGEC - Lançamento de Multa (Extrato) 1.2. Extrato SIGEC - Cancelamento de Multa (Anexo)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição".

09. Assinar documento produzido
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenação.
DETALHAMENTO: No Módulo Demandas, na aba Área, abrir a demanda e proceder como segue: Caso não exista pendência o documento a ser expedido deverá se assinado pelo responsável GTAA, com delegação de competência para tal.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição".

10. Enviar processo para PROT-DF com destino ao Interessado ou enviar para a Unidade da ANAC para diligência ou para a ASJIN e atualizar situação do processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria.

DETALHAMENTO: No Módulo Demanda, na Área, selecionar processo e definir o dado da última coluna como sendo Situação da Expedição:

Todas as demandas cujo valor do dado Situação de Expedição seja igual a "Pronto para Expedição" deverão ter a prioridade do dia para conclusão, sendo que após a expedição o valor deste dado deverá ser definido como EXPEDIDO.

Definir o valor do dado "Data do documento", atualizar situação do processo com uma das opções disponíveis e concluir a etapa..

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Processo Administrativo Sancionador
 - 1.1. Extrato de Destinatário - RF (Anexo)
 - 1.2. Extrato de Destinatário - Email (Anexo)
 - 1.3. Extrato de Destinatário - Procuração (Anexo)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição", "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição", "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição", "07. Verificar pendências para expedição de documentos ou, conclusão da demanda ou, cancelamento de multa e ou nova distribuição".

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.