

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 112, DE 22 DE MARÇO DE 2017.**

Dispõe sobre o dimensionamento e a distribuição de Postos de Trabalho Terceirizados para apoio às Unidades Organizacionais da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelos arts. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 24, incisos VIII e XII, do Anexo I ao Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e considerando o que consta do processo nº 00058.508221/2016-31, deliberado e aprovado na 4ª Reunião Administrativa da Diretoria, realizada em 21 de fevereiro de 2017,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar a alocação de Postos de Trabalho terceirizados nas Unidades Organizacionais da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

### **CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - Secretário Executivo: compreende as seguintes atividades de secretariado executivo, observada a aplicação de procedimentos e normas da Agência:

a) executar tarefas relativas à anotação, à redação e à organização da agenda dos Diretores e demais autoridades da ANAC, desempenhando estas atividades segundo especificações internas e utilizando seu próprio critério e discernimento para assegurar e otimizar a realização desses serviços;

b) organizar e facilitar as atividades dos Diretores e demais autoridades da ANAC;

c) preparar e secretariar reuniões dos Diretores e das demais autoridades da ANAC, elaborando minutas de atas, discursos e palestras de explanações;

d) preparar minutas de ofícios e memorandos;

e) interpretar e elaborar síntese de textos e documentos;

f) organizar e manter arquivada a documentação relativa à Diretoria e às demais autoridades da ANAC;

g) providenciar a distribuição interna de mensagens e documentos recebidos;

h) registrar o recebimento e a emissão de correspondências;

i) registrar e distribuir documentos;

j) solicitar e diligenciar reservas de passagens aéreas, hotéis e veículos, dentre outras providências correlatas, relativas à realização de viagens a serviço da ANAC;

k) marcar reuniões, distribuir previamente suas pautas e manter a agenda atualizada;

l) recepcionar e acompanhar visitantes e colaboradores em nome do diretor e autoridade da ANAC;

m) zelar pelas condições de máquinas, instalações e dependências, colocadas a sua disposição, observando seu estado de conservação e uso, bem como solicitar, se necessário, seu reparo, manutenção ou limpeza;

n) organizar protocolos para atendimento de autoridades;

o) utilizar, sempre que necessário, microcomputador e sistemas informatizados para a execução dos serviços;

p) registrar ocorrência, em livro ou sistema próprio, de quaisquer anormalidades ocorridas no exercício da função;

q) acionar a segurança, de forma imediata, quando verificada alguma atitude suspeita nas dependências da ANAC; e

r) executar outras tarefas, acessórias ao posto de serviço, que sejam necessárias a plena execução o estabelecido neste inciso;

## II - Técnico em Secretariado:

a) assessorar a equipe do seu setor de atuação, desempenhando suas atividades segundo especificações internas e utilizando seu próprio critério e discernimento para assegurar e otimizar a realização desses serviços;

b) elaborar documentos e gerenciar informações, executando tarefas como preencher formulários, consultar fontes de informações, fazer pesquisas, obter certidões e documentos disponíveis na rede mundial de computadores, fazer e receber telefonemas para obter ou fornecer informações, dentre outras, realizando as tarefas correlatas que sejam necessárias;

c) efetuar conferência e fazer triagem prévia de materiais, serviços ou documentos que sejam necessários, consultando arquivos, anotações e quaisquer outras fontes de informação disponíveis, visando o seu encaminhamento para os setores responsáveis;

d) digitar textos diversos, atualizar planilhas de dados e apresentações, elaborar minutas de documentos, digitalizar documentos e, eventualmente, tirar fotocópias e fazer ou atender telefonemas para terceiros;

e) arquivar cópias de documentos emitidos, colocando-os em local apropriado, para permitir eventuais consultas e levantamentos de informações;

f) auxiliar a realização de conferência de estoque, material e patrimônio existente, observando os registros efetuados e fazendo, caso necessária, verificação física;

g) conferir e registrar material recebido, comparando com os dados contidos na respectiva solicitação e fazendo o encaminhamento para atesto do setor requisitante;

h) operar máquinas típicas de escritório, incluindo equipamentos de telefonia, microinformática, fotocopiadora, fax, fragmentadora de papéis, dentre outros;

i) zelar pelas condições de máquinas, instalações e dependências, colocadas a sua disposição, observando seu estado de conservação e uso, bem como solicitar, se necessário, seu reparo, manutenção ou limpeza;

j) acessar, pesquisar e acompanhar o andamento de processos em sistemas informatizados;

k) anotar conteúdo de convites, formatá-los e providenciar expedição;

l) providenciar transporte, passagens, hospedagem e roteiros de viagem;

m) controlar prazos e cronogramas de compromissos do setor;

n) desempenhar atividades de interlocução entre o responsável pelo setor e agentes internos e externos para organização de agendas de reunião;

o) requisitar e organizar espaço físico e equipamentos necessários à realização de reuniões e atividades agendadas, solicitando serviços de limpeza, movimentação de mobiliário e outros insumos;

p) solicitar transporte para o deslocamento de servidores do setor para reuniões e eventos externos;

q) mobilizar serviços de copeiragem, limpeza e outras atividades de apoio, durante a realização de reuniões e atividades agendadas;

r) implementar procedimentos para melhoria do fluxo de trabalho;

s) criar bancos de dados: documentos e informações;

t) divulgar informações de interesse dos servidores do setor;

u) utilizar, sempre que necessário, microcomputador e sistemas informatizados para a execução dos serviços;

v) registrar ocorrência, em livro ou sistema próprio, de quaisquer anormalidades ocorridas no exercício da função;

x) acionar a segurança, de forma imediata, quando verificada alguma atitude suspeita nas dependências da ANAC; e

y) executar outras tarefas, acessórias ao posto de serviço, que sejam necessárias a plena execução do estabelecido neste inciso;

III - Recepcionista: compreende as seguintes atividades de recepção, observada a aplicação de procedimentos e normas da Agência:

a) prestar serviços de recepção nos locais que lhe forem designados, em especial portarias, salas, setores ou instalações;

b) atender e identificar o visitante, cidadão ou autoridade, com simpatia e urbanidade, indagando suas pretensões, informando o que é possível oferecer a respeito;

c) conferir documento de identificação de visitante;

d) encaminhar os visitantes, cidadãos e autoridades aos setores de interesse ou pessoas procuradas;

e) atender chamadas telefônicas internas ou externas e, se for o caso, prestar informações e anotar recados, registrando-os em formulários apropriados para possibilitar comunicações posteriores aos interessados;

f) prestar informações precisas ao público interno e externo, conforme orientação da ANAC, inclusive com consulta a sistemas corporativos;

g) cadastrar os dados pessoais e comerciais do visitante, cidadão ou autoridade para possibilitar o registro dos atendimentos realizados;

h) executar o agendamento de horário para utilização de salas de reuniões, promovendo a conferência de dispositivos e utilidades das salas e efetuando a abertura e fechamento dos recintos;

i) utilizar, sempre que necessário, microcomputador e sistemas informatizados para a execução dos serviços;

j) zelar pelas condições de máquinas, instalações e dependências, colocadas a sua disposição, observando seu estado de conservação e uso, bem como solicitar, se necessário, seu reparo, manutenção ou limpeza;

k) distribuir crachás de acesso às instalações da ANAC;

l) manter registro e efetuar cobrança de crachás provisórios fornecidos para acesso às dependências da ANAC;

m) acionar a segurança, de forma imediata, quando verificada alguma atitude suspeita nas dependências da ANAC;

n) registrar ocorrência, em livro ou sistema próprio, de quaisquer anormalidades ocorridas no exercício da função;

o) prestar serviços de recepção em eventos realizados pela ANAC; e

p) executar outras tarefas, acessórias ao posto de serviço, que sejam necessárias a plena execução do estabelecido neste inciso;

IV - Mensageiro: compreende as seguintes atividades de mensageria, observada a aplicação de procedimentos e normas da Agência:

a) coletar e entregar, interna e externa, correspondências, documentos, mensagens, encomendas e outros afins;

b) operar máquina de duplicação de documentos, como fotocopadora em preto/branco e ou colorida, plastificar e encadernar documentos;

c) efetuar a digitalização de documentos, operando os equipamentos específicos;

d) controlar a entrega e recebimento de documentos e/ou material, assinando ou solicitando protocolo, para comprovar a execução do serviço;

e) classificar arquivo e registro de documentos e fichas;

f) postar correspondência e objetos;

g) retirar correspondência e objetos nas agências dos Correios ou em outros órgãos;

h) operar aparelhos equipamentos de fax e telefonia;

i) transmitir mensagens verbais e escritas;

j) anotar e transmitir recados;

k) coletar assinaturas em documentos diversos, como circulares ou requisições, e outros; e

l) executar outras tarefas, acessórias ao posto de serviço, que sejam necessárias a plena execução do estabelecido neste inciso.

V - Pool de Serviços: conjunto de postos de trabalho destinados ao desenvolvimento de atividades que atendem às demandas de serviços gerais e de gestão da informação comuns às diversas áreas da Agência.

## CAPÍTULO II DOS POSTOS DE TRABALHO

Art. 3º Os postos de trabalho terceirizados serão preenchidos observando-se os quantitativos e os requisitos constantes, respectivamente, dos Anexos I e II desta Instrução Normativa e alocados nos seguintes níveis organizacionais e Pool de Serviços:

I - Secretário Executivo: Diretorias, Gabinete, Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância, Procuradoria e Superintendências;

II - Técnico em Secretariado: Diretoria da Presidência, Assessorias, Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria, Auditoria Interna, Superintendências, Gerências e Pool de Serviços, observados os seguintes critérios:

a) no nível organizacional das Gerências, os Postos de Trabalho serão ativados mediante critério de compartilhamento, sendo atribuído 1 (um) posto a cada 2 (duas) Gerências de uma mesma Unidade Organizacional, arredondando-se o quantitativo de postos para o número inteiro imediatamente superior, caso o número de Gerências seja ímpar; e

b) adicionalmente, cada Unidade Organizacional fará jus a um posto de trabalho para cada 100 (cem) servidores que integram sua estrutura.

III - Recepcionista: áreas de atendimento ao público, notadamente recepção do prédio/andares, recepção do protocolo, salas de prova, salas/locais de treinamento e atendimento via sistemas corporativos; e

IV - Mensageiro: Pool de Serviços.

Art. 4º Os quantitativos de postos de trabalho terceirizados, constantes do Anexo I desta Instrução Normativa, serão atualizados pela Superintendência de Administração e Finanças - SAF, por meio de Portaria, observados os critérios do art. 3º desta Instrução Normativa e a estrutura organizacional vigente.

Art. 5º A SAF será responsável pelo gerenciamento do Pool de Serviços.

Art. 6º Os postos de trabalho terceirizados serão preenchidos mediante solicitação formal à SAF, encaminhada pela Unidade Organizacional, contendo o cargo, a Unidade/Gerência de lotação e a localidade de prestação do serviço.

Art.7º A Unidade Organizacional deverá solicitar à SAF as providências inerentes às substituições e aos desligamentos dos profissionais alocados nos postos de trabalho terceirizados, informando cargo, nome, motivo e data.

### CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Casos omissos serão dirimidos pela SAF.

Art. 9º As disposições do art. 3º desta Instrução Normativa produzirão efeitos somente sobre novas contratações.

Art. 10. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11. Fica revogada a Instrução Normativa nº 31, de 28 de outubro de 2009, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.4, nº 44, de 30 de outubro de 2009.

**JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**  
Diretor-Presidente

**ANEXO I À INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 112, DE 22 DE MARÇO DE 2017.**

**QUANTITATIVO PARA ALOCAÇÃO DE POSTOS TERCEIRIZADOS**

Nº de Unidades	NÍVEL ORGANIZACIONAL	Secretária(o) Executiva(o)		Técnico(a) em Secretariado		Recepcionista		Mensageiro(a)	
		Quantidade por Unidade	Subtotal	Quantidade por Unidade	Subtotal	Quantidade por Unidade	Subtotal	Quantidade por Unidade	Subtotal
1	Diretor Presidente	2	2	2	2	-	-	-	-
4	Diretoria	2	8	-	-	-	-	-	-
1	Gabinete	1	1	-	-	-	-	-	-
1	ASCOM	-	-	1	1	-	-	-	-
1	ASINT	-	-	1	1	-	-	-	-
1	ASIPAER	-	-	1	1	-	-	-	-
1	ASJIN	1	1	2	2	-	-	-	-
1	ASPAR	-	-	1	1	-	-	-	-
1	ASTECC	-	-	1	1	-	-	-	-
1	Ouvidoria	-	-	1	1	2	2	-	-
1	Corregedoria	-	-	1	1	-	-	-	-
1	Procuradoria	1	1	3	3	1	1	-	-
1	Auditoria Interna	-	-	1	1	-	-	-	-
10	Superintendência	1	10	1	10	-	9	-	-
96	Gerência *	-	-	0,5	57	-	-	-	-
1	Pool Gestão da Informação	-	-	13	13	13	13	30	30
1	Pool Gestão de Serviços	-	-	17	17	24	24	-	-
<b>Total</b>		-	<b>23</b>	-	<b>112</b>	-	<b>49</b>	-	<b>30</b>

\* Resultado da aplicação dos critérios constantes do art. 3º desta Instrução Normativa.

## ANEXO II À INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 112, DE 22 DE MARÇO DE 2017.

### REQUISITOS PARA ALOCAÇÃO DE POSTOS TERCEIRIZADOS

Cargo	Requisitos
Secretário Executivo	<p>a) formação em nível superior:</p> <p>a.1) ser diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por Curso Superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma da lei; ou</p> <p>a.2) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início da vigência da Lei nº 7.377/85, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos 36 meses, das atribuições mencionadas no art. 4º da citada lei; ou</p> <p>a.3) é assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos das alíneas “a1” e “a2”, contem pelo menos 5 anos ininterruptos ou 10 anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria, na data da vigência da Lei nº 7.377/85. Neste caso, a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a ser confrontadas com os elencos especificados nos artigos 4º e 5º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.</p> <p>b) ser previamente registrado na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho;</p> <p>c) ter domínio na utilização de programas diversos de computador, tais como: editor de textos, planilhas eletrônicas, apresentações, correio eletrônico, banco de dados e acesso à rede mundial de computadores;</p> <p>d) possuir domínio da gramática e ortografia da língua portuguesa;</p> <p>e) possuir experiência em arquivo, expedição e registro de documentação, atendimento telefônico, transmissão de fax, reprografia, controle de agenda, agendamento de viagens nacionais e internacionais, reservas de hotéis, etc;</p> <p>f) apresentar boa fluência verbal e boa dicção;</p> <p>g) atuar com assiduidade e pontualidade;</p> <p>h) apresentar bom nível de discernimento;</p> <p>i) ter predisposição para o bom relacionamento interpessoal;</p> <p>j) saber trabalhar em equipe;</p> <p>k) atuar com cordialidade;</p> <p>l) ter responsabilidade no tratamento das informações recebidas;</p> <p>m) possuir capacidade de atenção e organização;</p> <p>n) ter comprometimento com resultados;</p> <p>o) demonstrar iniciativa;</p> <p>p) dominar as normas de Redação Oficial.</p>
Técnico em Secretariado	<p>a) Formação:</p> <p>a.1) ser portador de certificado de conclusão de Curso de Secretariado, em nível de Ensino Médio; ou</p> <p>a.2) ser portador de certificado de conclusão do Ensino Médio que, na data da vigência da Lei nº 7.377/85, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos 36 meses, das atribuições mencionadas no art. 5º da citada lei; ou</p> <p>a.3) é assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos das alíneas “a1” e “a2”, contem pelo menos 5 anos ininterruptos ou 10 anos intercalados de exercício de atividades próprias de Técnico(a) em Secretariado, na data da vigência da Lei nº 7.377/85. Neste caso, a prova da atuação será feita por meio de anotações na CTPS e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos artigos 4º e 5º da Lei nº 7.377/85.</p> <p>b) registro prévio na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho;</p> <p>c) ter domínio na utilização de programas diversos de computador, tais como: editor de textos, planilhas eletrônicas, apresentações, correio eletrônico, banco de dados e acesso à rede mundial de computadores;</p> <p>d) possuir bons conhecimentos da gramática e ortografia da língua portuguesa;</p> <p>e) ter boa dicção e boa fluência verbal;</p> <p>f) atuar com assiduidade e pontualidade;</p> <p>g) apresentar bom nível de discernimento;</p> <p>h) ter predisposição para o bom relacionamento interpessoal;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) saber trabalhar em equipe;</li> <li>j) atuar com cordialidade;</li> <li>k) ter responsabilidade no tratamento das informações recebidas;</li> <li>l) possuir capacidade de atenção e organização;</li> <li>m) ter comprometimento com resultados;</li> <li>n) demonstrar iniciativa.</li> </ul>
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) ensino médio completo;</li> <li>b) ter experiência mínima de 6 meses em atendimento telefônico e/ou atendimento ao público;</li> <li>c) saber utilizar programas diversos de computador, tais como: editor de textos, planilhas eletrônicas, apresentações, correio eletrônico e para acesso a rede mundial de computadores;</li> <li>d) ter conhecimento das principais competências e atribuições da Agência e das atividades por ela desenvolvidas;</li> <li>e) possuir capacidade de atenção e organização;</li> <li>f) ter boa dicção e boa fluência verbal;</li> <li>g) atuar com assiduidade e pontualidade;</li> <li>h) bom relacionamento para trabalhar em equipe;</li> <li>i) atuar com cordialidade;</li> <li>j) apresentar bom nível de discernimento;</li> <li>k) ter bom nível de cultura e educação;</li> <li>l) demonstrar iniciativa.</li> </ul>
Messageiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) ensino fundamental completo;</li> <li>b) experiência mínima de 6 meses em serviços externos relativos a entrega e recebimento de documentos e tarefas afins;</li> <li>c) boa fluência verbal;</li> <li>d) bom nível de educação;</li> <li>e) bom relacionamento para trabalho em equipe;</li> <li>f) bom nível de iniciativa;</li> <li>g) cooperação.</li> </ul>