



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAR-505-R00**

---

**TRATAMENTO DE DEMANDAS TÉCNICAS NA GCVC**

---

05/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	05/05/2017	SAR	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. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 9.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Responder Demanda Técnica na GCVC, pág. 12.
- 6) Disposições Finais, pág. 16.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GCVC-Servidores**

- 1) Responder Demanda Técnica na GCVC

#### **b) GCVC - Coordenação**

- 1) Responder Demanda Técnica na GCVC

#### **c) O GCVC**

- 1) Responder Demanda Técnica na GCVC

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual visa explicitar os procedimentos a serem executados o controle e respostas a demandas técnicas encaminhadas à Gerência Geral de Aeronavegabilidade Continuada.

#### 1.1.1 Papéis e Responsabilidades

Cabe à GGAC a gestão das demandas técnicas por ela recebidas, incluindo o arquivamento em base de dados, distribuição interna, elaboração, revisão e encaminhamento da resposta ao requerente.

#### 1.1.2 Política e Diretrizes

No contexto desse MPR, entende-se por demandas técnicas os questionamentos advindos de regulados da agência, servidores e demais unidades da ANAC recebidos na GGAC.

#### 1.1.3 Processos

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, o seguinte processo de trabalho:

- a) Responder Demanda Técnica na GCVC.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

### 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>
GCVC-Servidores	GCVC-Servidores
GCVC - Coordenação	GCVC - Coordenação
O GCVC	O GCVC

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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

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:

Competência	Áreas e Grupos
Elabora respostas sobre aeronavegabilidade para outras unidades, órgãos e servidores da ANAC, observando todos os aspectos técnicos e legais pertinentes.	GCVC - Coordenação

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
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

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. 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.

### 5.1 Responder Demanda Técnica na GCVC

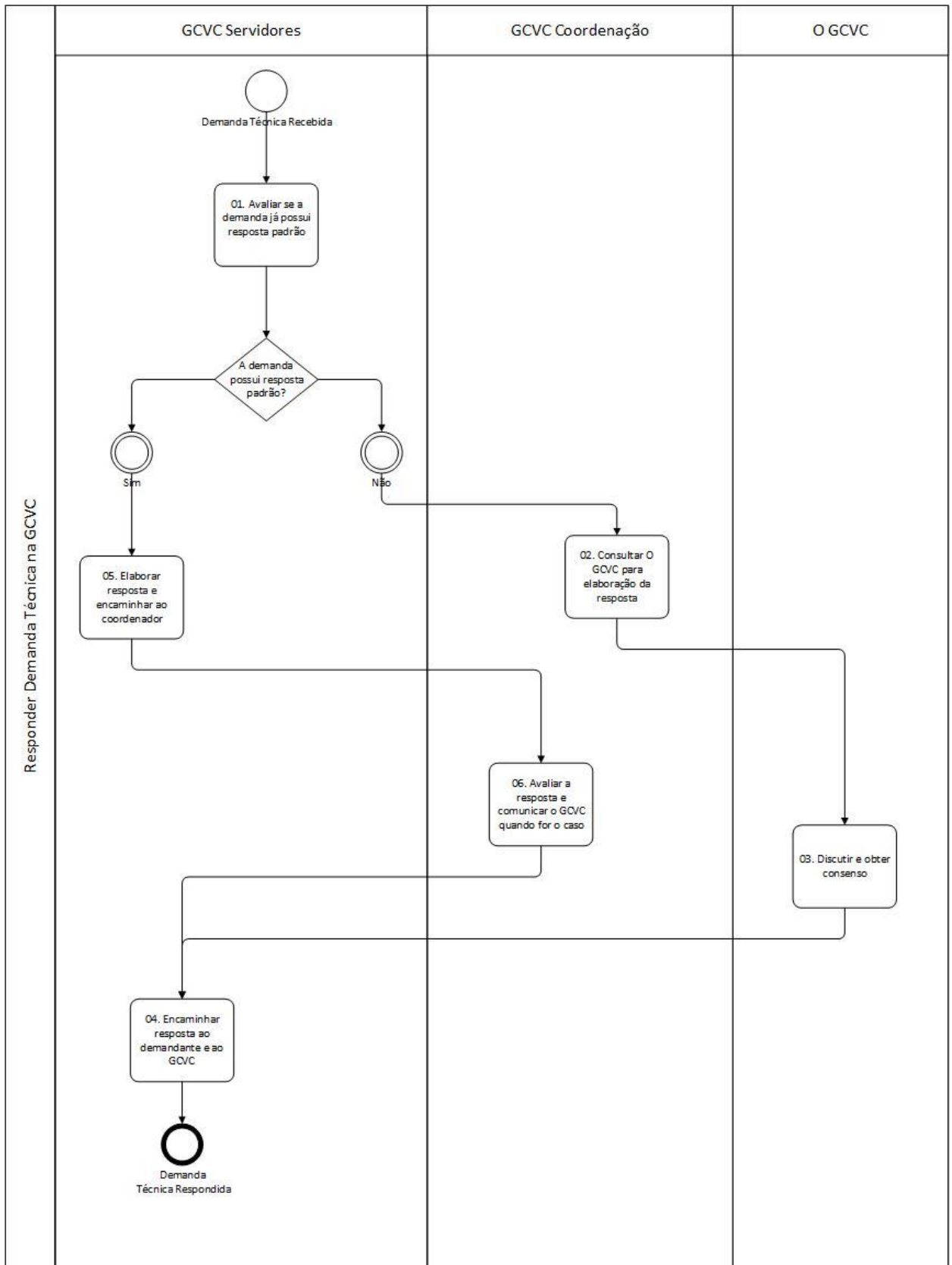
Refere-se ao conjunto de atividades necessárias à elaboração e encaminhamento de respostas técnicas da GGAC por parte de regulados da ANAC, outras unidades da SAR e demandas especiais.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda técnica recebida", 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 técnica respondida".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GCVC-Servidores, GCVC - Coordenação, O GCVC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora respostas sobre aeronavegabilidade para outras unidades, órgãos e servidores da ANAC, observando todos os aspectos técnicos e legais pertinentes.

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



## **01. Avaliar se a demanda já possui resposta padrão**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC-Servidores.

DETALHAMENTO: Para verificar se a demanda já possui resposta padrão, o colaborador responsável deve buscar nos seguintes diretórios:

- Boletins já publicados;
- Arquivos de e-mail da GCVC (GCVC 121, GCVC 135 e GCVC 145, conforme o caso);
- Guia de Empresa Aérea (GEA);
- Guia de Organização de Manutenção (GOM);
- Guia de Operador Aeroagrícola.

Caso não haja questões semelhantes nos diretórios supracitados, deverá ser elaborada resposta para a demanda.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda possui resposta padrão?" seja "A demanda possui resposta padrão", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar resposta e encaminhar ao coordenador". Caso a resposta seja "A demanda não possui resposta padrão", deve-se seguir para a etapa "02. Consultar O GCVC para elaboração da resposta".

## **02. Consultar O GCVC para elaboração da resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC - Coordenação.

DETALHAMENTO: Caso não haja resposta padrão, o gerente deverá ser consultado sobre como a equipe deverá proceder.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Discutir e obter consenso".

## **03. Discutir e obter consenso**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GCVC.

DETALHAMENTO: O GCVC reunirá os servidores envolvidos na demanda, e outros que julgar necessários, para discutir a melhor opção de resposta técnica. Quando obtido o consenso entre os envolvidos, será dada continuidade ao processo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar resposta ao demandante e ao GCVC".

## **04. Encaminhar resposta ao demandante e ao GCVC**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC-Servidores.

DETALHAMENTO: Deve-se encaminhar a resposta ao solicitante por e-mail, com cópia ao GCVC, e arquivar a resposta no e-mail correspondente (GCVC 121, GCVC 135, GCVC 145, conforme o caso).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Elaborar resposta e encaminhar ao coordenador**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC-Servidores.

DETALHAMENTO: O colaborador responsável deve elaborar a resposta, com base no histórico de respostas padrão levantado, e encaminhar ao coordenador para ciência e aprovação antes do encaminhamento ao requerente externo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Avaliar a resposta e comunicar o GCVC quando for o caso".

## **06. Avaliar a resposta e comunicar o GCVC quando for o caso**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC - Coordenação.

DETALHAMENTO: Deve-se avaliar a resposta elaborada pelo colaborador, e, quando julgar necessário, a GCVC - Coordenação deve buscar o GCVC para esclarecimento de dúvidas.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora respostas sobre aeronavegabilidade para outras unidades, órgãos e servidores da ANAC, observando todos os aspectos técnicos e legais pertinentes.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar resposta ao demandante e ao GCVC".

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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