



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**  
**MPR/SAF-050-R00**

---

**GESTÃO DE SERVIÇOS GERAIS**

---

06/2017



MPR/SAF-050-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	28/06/2017	SAF	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
  - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
  - 3.1) Artefatos, pág. 10.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
  - 4.1) Cadastrar Terceirizado no SISRH, pág.14.
  - 4.2) Atualizar e Desligar Terceirizado no SISRH, pág.14.
  - 4.3) Instruir Alteração de Contratos, pág.14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
  - 5.1) Autorizar Uso de Veículo Dedicado, pág. 15.
  - 5.2) Autorizar Uso de Veículo Eventual, pág. 20.
  - 5.3) Conceder Cartão de Acesso Às Instalações e Estacionamento da ANAC, pág. 23.
  - 5.4) Conceder Acesso Às Instalações da ANAC em Fim de Semana e Feriados, pág. 27.
  - 5.5) Disponibilizar Sala ou Auditório, pág. 31.
  - 5.6) Providenciar Serviços de Telefonia, pág. 35.
  - 5.7) Providenciar Confecção de Carimbos, pág. 39.
  - 5.8) Providenciar Confecção de Chaves, pág. 42.

5.9) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo, pág. 45.

5.10) Fiscalizar Contratos de Serviços Gerais, pág. 51.

6) Disposições Finais, pág. 55.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTAS/SAF - Analista**

- 1) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo

#### **b) GTAS/SAF - Gerente Técnico**

- 1) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo

#### **c) SAF - Analista de Serviços Gerais**

- 1) Autorizar Uso de Veículo Eventual
- 2) Conceder Acesso Às Instalações da ANAC em Fim de Semana e Feriados
- 3) Conceder Cartão de Acesso Às Instalações e Estacionamento da ANAC
- 4) Disponibilizar Sala ou Auditório
- 5) Providenciar Confeção de Carimbos
- 6) Providenciar Confeção de Chaves
- 7) Providenciar Serviços de Telefonia

#### **d) SAF - Equipe de Fiscalização**

- 1) Fiscalizar Contratos de Serviços Gerais
- 2) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo

#### **e) SAF - Gestor de Frota**

- 1) Autorizar Uso de Veículo Dedicado

#### **f) SAF - Superintendente**

- 1) Autorizar Uso de Veículo Dedicado
- 2) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

O presente Manual abrange os procedimentos relacionados à prestação de serviços gerais para as unidades e os servidores da ANAC, compreendendo serviços diversos, tais como telefonia, transporte, apoio administrativo, controle de acesso, entre outros, bem como a fiscalização dos contratos a eles inerentes.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração Financeira - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Autorizar Uso de Veículo Dedicado.
- b) Autorizar Uso de Veículo Eventual.
- c) Conceder Cartão de Acesso Às Instalações e Estacionamento da ANAC.
- d) Conceder Acesso Às Instalações da ANAC em Fim de Semana e Feriados.
- e) Disponibilizar Sala ou Auditório.
- f) Providenciar Serviços de Telefonia.
- g) Providenciar Confecção de Carimbos.
- h) Providenciar Confecção de Chaves.
- i) Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo.
- j) Fiscalizar Contratos de Serviços Gerais.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Instrução Normativa ANAC 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 ANAC;

Instrução Normativa ANAC nº 111, de 27 de janeiro de 2017 - estabelece procedimentos e critérios para a utilização dos serviços de telefonia e comunicação de dados;

Instrução Normativa ANAC nº 104, de 23 de agosto de 2016 - dispõe sobre os serviços de transporte em veículo oficial da ANAC;

Portaria ANAC nº 1.118, de 28 de março de 2017 - delega competência para autorizar o uso do serviço de roaming internacional;

Portaria SAF/ANAC nº 899, de 15 de março de 2017 - subdelega competência para autorizar a concessão de telefone móvel corporativo de uso temporário;

Portaria ANAC nº 593, de 20 de fevereiro de 2017 - delega competência para autorizar a concessão de telefonia móvel de uso contínuo ou temporário.

#### 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>
GTAS/SAF - Analista	Servidor(es) da GTAS/SAF responsável(eis) pela análise de documentos e processos relacionados às atribuições da unidade.
GTAS/SAF - Gerente Técnico	Gerente Técnico de Assessoramento da SAF.
SAF - Analista de Serviços Gerais	Servidor(es) da SAF responsável(eis) pela análise e concessão de serviços gerais às unidades e servidores da ANAC.
SAF - Equipe de Fiscalização	Servidor(es) da SAF responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização de contratos.
SAF - Gestor de Frota	Servidor(es) da SAF responsável(eis) pela gestão do serviço de disponibilização de frota aos servidores e unidades da ANAC.
SAF - Superintendente	Superintendente de Administração e Finanças.

#### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Administração Financeira 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 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
GRU	Guia de Recolhimento da União
GTFC	Gerência Técnica de Finanças e Contabilidade
GTLC	Gerência Técnica de Licitações e Contratos
IN	Instrução Normativa
PCDP	Proposta de Concessão de Diárias e Passagens
RG	Registro Geral
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos

### 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
Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II	Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que tem por objeto prestar orientações e subsídios aos servidores designados para fiscalizar e acompanhar a execução dos contratos administrativos efetivados no âmbito da Agência.
Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III	Módulo do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC que dispõe sobre a fiscalização dos contratos de prestação de serviços diversos, no que diz respeito à composição da equipe de fiscalização, atribuições e procedimentos de cada integrante da equipe. Dispõe ainda sobre a fiscalização do fornecimento de bens permanentes e materiais de consumo.
Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São José dos Campos	O Manual de Utilização do Edifício da ANAC em São José dos Campos-SP tem como objetivo apresentar os principais componentes e estruturas do Edifício, serviços disponibilizados pela ANAC e definir padrões e procedimentos de utilização.
Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São Paulo	O Manual de Utilização do Edifício da ANAC em São Paulo tem como objetivo apresentar e definir os padrões e procedimentos de utilização da estrutura do Edifício e dos serviços disponibilizados pela ANAC-SP.
Manual dos Usuários do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro	O Manual de Utilização do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro tem como objetivo

	apresentar e definir os padrões e procedimentos de utilização da estrutura do Edifício e dos serviços disponibilizados pela ANAC-RJ.
Manual dos Usuários do Edifício Sede I da ANAC em Brasília	O Manual de Utilização do Edifício Sede I da ANAC tem como objetivo apresentar os principais componentes e estruturas do Edifício, os serviços disponibilizados pela ANAC e definir padrões e procedimentos de utilização.
Modelos e Tamanhos de Carimbos	Referência de modelos e tamanhos para a confecção de Carimbos.
Requisição de Veículo Dedicado	Requisição para uso de Veículo Dedicado.
Requisição de Veículo Eventual	Requisição para uso de Veículo Eventual.
Roteiro Medição SIASG	Passo a passo para registro, no SIASG, da prestação de serviço.
Termo de Recebimento e Guarda Temporária	Termo de Recebimento e Guarda Temporária de móveis e equipamentos.

### 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
Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência.	SAF - Equipe de Fiscalização
Avalia a requisição da Unidade Solicitante quanto a necessidade de preenchimento, substituições ou desligamento de posto terceirizado em observância às normas e termos contratuais firmados com a empresa contratada.	GTAS/SAF - Analista
Decide pela assinatura de documento oficial.	SAF - Superintendente
Disponibiliza aparelhos de telefonia fixa e/ou móvel mediante demanda da Unidade Solicitante em observância aos normativos que regem o assunto.	SAF - Analista de Serviços Gerais
Disponibiliza cartão de acesso ao prédio e/ou garagem, mediante requisição da unidade	SAF - Analista de Serviços Gerais

solicitante em observância aos regulamentos da ANAC.	
Disponibiliza espaço físico para realização de reunião ou evento, observando a compatibilidade de agenda.	SAF - Analista de Serviços Gerais
Disponibiliza veículo dedicado ou eventual, conforme a demanda de servidores e colaboradores de forma racional.	SAF - Analista de Serviços Gerais, SAF - Gestor de Frota
Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.	SAF - Analista de Serviços Gerais, SAF - Equipe de Fiscalização
Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.	SAF - Equipe de Fiscalização
Verifica a possibilidade de liberação do acesso às instalações da ANAC, no final de semana ou feriado.	SAF - Analista de Serviços Gerais

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	<a href="https://correio.anac.gov.br">https://correio.anac.gov.br</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG	É o sistema onde são realizadas as operações das compras governamentais dos órgãos integrantes do SIASG (Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional)	<a href="https://acesso.serpro.gov.br/hod10/jsp/logonid.jsp">https://acesso.serpro.gov.br/hod10/jsp/logonid.jsp</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. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 3 processos de trabalho referenciados, a ver:

**4.1) Cadastrar Terceirizado no SISRH, publicado no MPR/ANAC-108-R00:** Este processo de trabalho contempla a situação em que o Gestor de Contrato informa os dados cadastrais de um novo Terceirizado por meio de Formulário padronizado, contendo os dados necessários para a inclusão no SISRH.

**4.2) Atualizar e Desligar Terceirizado no SISRH, publicado no MPR/ANAC-108-R00:** Este processo de trabalho contempla a situação em que o Gestor de Contrato solicita atualização de dados cadastrais de Terceirizado no SISRH ou informa seu desligamento enviando e-mail à SGP, com cópia à área solicitante, por intermédio de Formulário padronizado em contendo os dados necessários para a atualização ou desligamento no SISRH.

**4.3) Instruir Alteração de Contratos, publicado no MPR/SAF-031-R01:** Trata do processo de promover alterações dos contratos administrativos, de forma justificada, de acordo com a legislação vigente, refletindo a supremacia do interesse público ou o acordo entre as partes.

## 5. 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.

### 5.1 Autorizar Uso de Veículo Dedicado

Compreende os procedimentos necessários à disponibilização do serviço de transporte dedicado, ou seja, de uso exclusivo e contínuo da ANAC.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de autorização de uso veículo dedicado recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

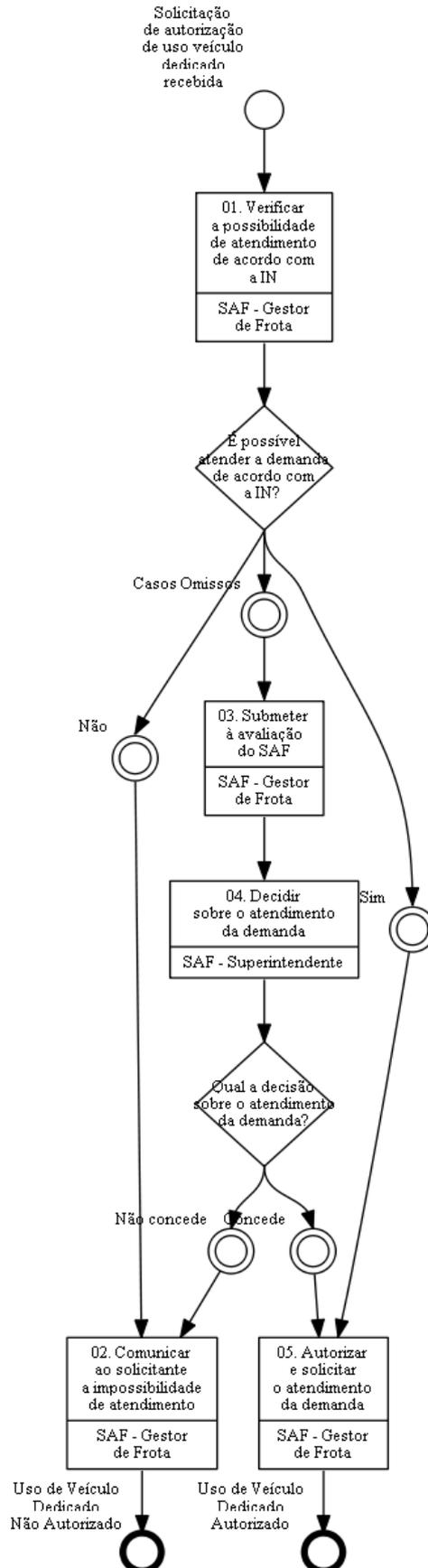
- a) Uso de Veículo Dedicado Não Autorizado.
- b) Uso de Veículo Dedicado Autorizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Gestor de Frota, SAF - Superintendente, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Decide pela assinatura de documento oficial; (2) Disponibiliza veículo dedicado ou eventual, conforme a demanda de servidores e colaboradores de forma racional.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Requisição de Veículo Dedicado".

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



## 01. Verificar a possibilidade de atendimento de acordo com a IN

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Gestor de Frota.

DETALHAMENTO: O Gestor de Frota, ao receber por e-mail a requisição de veículo, conforme artefato em anexo, deverá verificar a conformidade da solicitação.

Os veículos dedicados só poderão ser requeridos para:

- deslocamentos locais e a serviço, para atendimento das demandas dos servidores e colaboradores da ANAC.
- deslocamentos intermunicipais e interestaduais, quando a duração total do deslocamento for inferior à 10h corridas, mediante consulta prévia à área administrativa responsável pelo atendimento em questão.

O solicitante deve enviar a requisição preenchida para o e-mail da área administrativa responsável pelo atendimento na cidade de interesse, conforme abaixo, com antecedência mínima de 4 horas:

Brasília/DF

E-mail: transporte.df@anac.gov.br

Telefone: (61) 3314-4550

Rio de Janeiro/RJ

E-mail: transporte.rj@anac.gov.br

Telefone: (21) 3501-5125

São Paulo/SP

E-mail: LD.TRANSPORTE.URSP@anac.gov.br

Telefone: (11) 3636-8604 e 8659

São José dos Campos/SP

E-mail: LD.URSP.TRANSPORTE.SJC@anac.gov.br

Telefone: 11216612 e 6615

Porto Alegre /RS

E-mail: transporte.urpa@anac.gov.br

Telefone: (51) 3302-7891

Curitiba/PR

E-mail: melissa.swaroski@anac.gov.br

Telefone: (41) 3251-3014

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Requisição de Veículo Dedicado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É possível atender a demanda de acordo com a IN?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar ao solicitante a impossibilidade de atendimento". Caso a resposta seja "casos Omissos", deve-se seguir para a etapa "03. Submeter à avaliação do SAF". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Autorizar e solicitar o atendimento da demanda".

## **02. Comunicar ao solicitante a impossibilidade de atendimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Gestor de Frota.

DETALHAMENTO: O Gestor de Frota, ao verificar que a requisição não está devidamente preenchida ou está nas vedações estabelecidas no art. 28 da IN/ANAC nº 104/2016, deve comunicar a unidade solicitante, justificando a impossibilidade de atendimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Submeter à avaliação do SAF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Gestor de Frota.

DETALHAMENTO: O Gestor de Frota, ao verificar que se trata de um caso omissivo ou situação excepcional, deve encaminhar a solicitação ao Superintendente de Administração e Finanças para análise e deliberação da requisição, nos termos do art. 30 da IN ANAC nº 104/2016.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Decidir sobre o atendimento da demanda".

## **04. Decidir sobre o atendimento da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Superintendente.

DETALHAMENTO: O SAF deve deliberar e decidir sobre a concessão ou não do veículo dedicado, observando, por analogia, as disposições constantes da IN ANAC nº 104/2016.

COMPETÊNCIAS:

- Decide pela assinatura de documento oficial.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a decisão sobre o atendimento da demanda?" seja "não concede", deve-se seguir para a etapa "02. Comunicar ao solicitante a impossibilidade de atendimento". Caso a resposta seja "concede", deve-se seguir para a etapa "05. Autorizar e solicitar o atendimento da demanda".

## **05. Autorizar e solicitar o atendimento da demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Gestor de Frota.

DETALHAMENTO: O Gestor de Frota deve providenciar o atendimento da requisição de veículo.

Finalizada a prestação do serviço, a requisição de veículo deve ser conferida (data, hora e quilometragem) e atestada pelo usuário, conforme sua utilização.

COMPETÊNCIAS:

- Disponibiliza veículo dedicado ou eventual, conforme a demanda de servidores e colaboradores de forma racional.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Autorizar Uso de Veículo Eventual

Compreende os procedimentos necessários à disponibilização do serviço de transporte eventual, ou seja, de uso sob demanda e por período específico.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de autorização de uso de veículo eventual recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

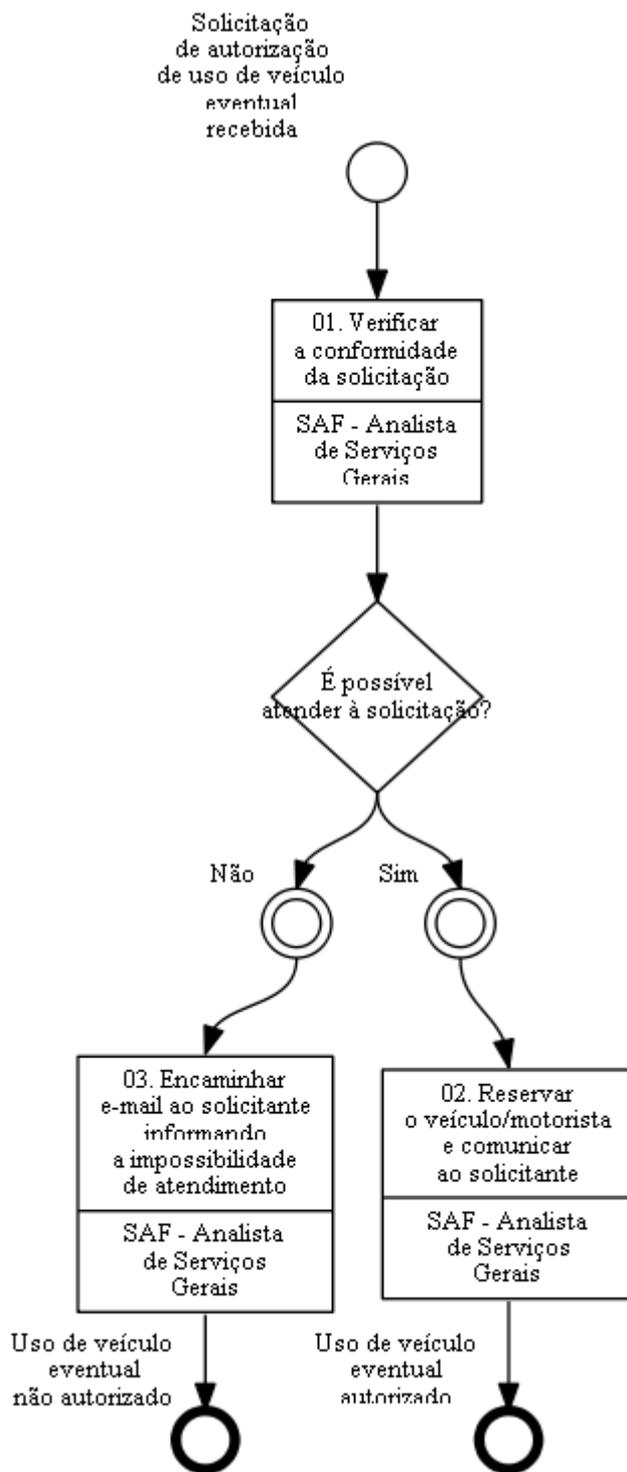
- a) Uso de veículo eventual não autorizado.
- b) Uso de veículo eventual autorizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Disponibiliza veículo dedicado ou eventual, conforme a demanda de servidores e colaboradores de forma racional.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Requisição de Veículo Eventual".

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



### **01. Verificar a conformidade da solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais, ao receber por e-mail a Requisição de Veículo Eventual, deve verificar a conformidade da solicitação, em observância às orientações contidas na IN nº 104/2016.

É importante que seja observado se a solicitação envolve PCDP, para os devidos registros no SCDP.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Requisição de Veículo Eventual.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É possível atender à solicitação?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Reservar o veículo/motorista e comunicar ao solicitante". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar e-mail ao solicitante informando a impossibilidade de atendimento".

### **02. Reservar o veículo/motorista e comunicar ao solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve acessar a plataforma/site da empresa contratada, verificar a disponibilidade do veículo e do motorista e efetivar a reserva.

Após, deve enviar e-mail ao solicitante, contendo as informações do horário de atendimento, veículo e motorista.

Quando a reserva envolver PCDP, esta deve ser anexada na solicitação.

COMPETÊNCIAS:

- Disponibiliza veículo dedicado ou eventual, conforme a demanda de servidores e colaboradores de forma racional.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **03. Encaminhar e-mail ao solicitante informando a impossibilidade de atendimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Quando não for possível atender à solicitação, o Analista de Serviços Gerais deve comunicar ao solicitante, por e-mail, os motivos do indeferimento da requisição.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Conceder Cartão de Acesso Às Instalações e Estacionamento da ANAC**

Abrange as atividades de concessão de cartões de acesso às instalações da ANAC e ao estacionamento, de forma a proporcionar maior controle e segurança.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de Cartão de Acesso recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

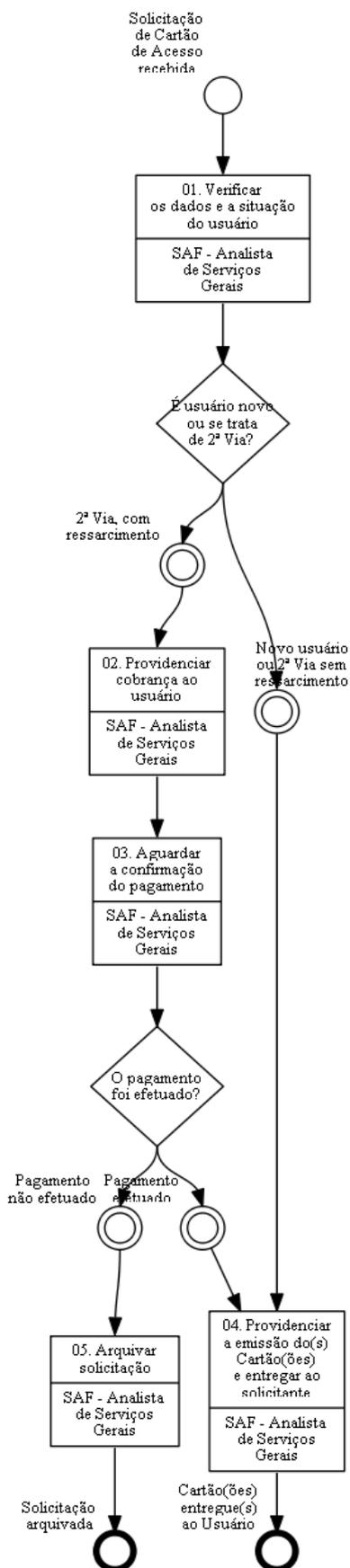
- a) Solicitação arquivada.
- b) Cartão(ões) entregue(s) ao Usuário.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Disponibiliza cartão de acesso ao prédio e/ou garagem, mediante requisição da unidade solicitante em observância aos regulamentos da ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São José dos Campos", "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São Paulo", "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro", "Manual dos Usuários do Edifício Sede I da ANAC em Brasília".

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



<b>01. Verificar os dados e a situação do usuário</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.
DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais, ao receber o e-mail de solicitação, deve verificar:  I - nome completo do usuário; II - nº RG; III - nº CPF; IV - nº do SIAPE; V - nº ramal; VI - informar o vínculo: a) Servidor: 1 - Cargos em Comissão: Direção, Gerencia ou Assessoramento; e 2 - Efetivo: técnico, analista, especialista). b) Terceirizado: Mensageiro, recepcionista, secretária, etc. VII - sua lotação; VIII - ramal; e IX - informar se é primeira ou segunda via do(s) cartão(ões) e justificativa.  Em complementação, deve observar os Manuais do Edifícios das Sedes da ANAC nas diversas localidades, conforme o caso.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual dos Usuários do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro, Manual dos Usuários do Edifício Sede I da ANAC em Brasília, Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São Paulo, Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São José dos Campos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É usuário novo ou se trata de 2ª Via?" seja "novo usuário ou 2ª Via sem ressarcimento", deve-se seguir para a etapa "04. Providenciar a emissão do(s) Cartão(ões) e entregar ao solicitante". Caso a resposta seja "2ª Via, com ressarcimento", deve-se seguir para a etapa "02. Providenciar cobrança ao usuário".

<b>02. Providenciar cobrança ao usuário</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.
DETALHAMENTO: Tratando-se de solicitação por extravio/perda, e restando comprovada a responsabilidade do servidor, o Analista de Serviços Gerais deve encaminhar GRU ao interessado para pagamento da 2ª via do cartão de acesso ao prédio e garagem.  Em se tratando de cartão de acesso ao prédio de Brasília, deve-se encaminhar os dados bancários do condomínio para pagamento. Após o pagamento, o usuário deve enviar um e-mail com comprovante em anexo para emissão da 2ª via.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar a confirmação do pagamento".

### **03. Aguardar a confirmação do pagamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve aguardar que o solicitante efetue o pagamento e encaminhe o comprovante para fins de emissão da 2ª via do cartão de acesso.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O pagamento foi efetuado?" seja "pagamento não efetuado", deve-se seguir para a etapa "05. Arquivar solicitação". Caso a resposta seja "pagamento efetuado", deve-se seguir para a etapa "04. Providenciar a emissão do(s) Cartão(ões) e entregar ao solicitante".

### **04. Providenciar a emissão do(s) Cartão(ões) e entregar ao solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve encaminhar os dados informados para a confecção dos cartões de acesso.

Depois de confeccionado, o Analista de Serviços Gerais deve comunicar ao interessado para que promova a retirada.

COMPETÊNCIAS:

- Disponibiliza cartão de acesso ao prédio e/ou garagem, mediante requisição da unidade solicitante em observância aos regulamentos da ANAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **05. Arquivar solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve arquivar a solicitação.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5.4 Conceder Acesso Às Instalações da ANAC em Fim de Semana e Feriados**

Abrange os procedimentos necessários à liberação do acesso a servidores e colaboradores aos prédios da ANAC em feriados e fins de semana.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de Acesso ao Prédio em Fim de Semana e Feriados recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

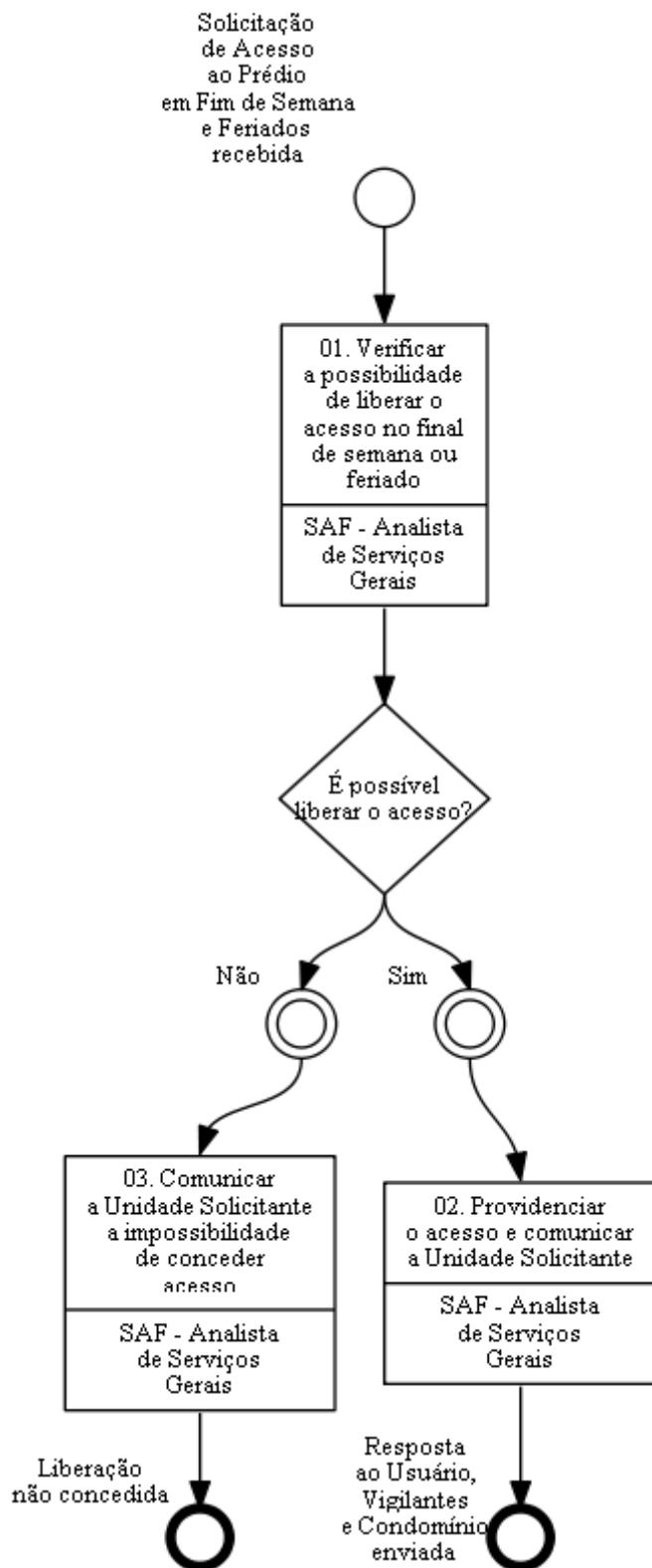
- a) Resposta ao Usuário, Vigilantes e Condomínio enviada.
- b) Liberação não concedida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Verifica a possibilidade de liberação do acesso às instalações da ANAC, no final de semana ou feriado.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São José dos Campos", "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São Paulo", "Manual dos Usuários do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro", "Manual dos Usuários do Edifício Sede I da ANAC em Brasília".

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



## **01. Verificar a possibilidade de liberar o acesso no final de semana ou feriado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais ao receber o e-mail de solicitação para conceder acesso às instalações da ANAC no final de semana e feriado deve verificar se já existe alguma manutenção predial agendada para a data solicitada.

A solicitação para liberação de acesso deve ser encaminhada pelo servidor com cópia à Chefia imediata ou pela própria chefia imediata.

A solicitação deve conter:

- a) nome do servidor;
- b) período;
- c) andar e sala;
- d) justificativa;
- e) quais os serviços de infraestrutura serão necessários (ar condicionado, etc).

Para que a solicitação seja tratada de forma regular é importante que cada unidade encaminhe seu pedido à unidade da SAF responsável em cada Estado:

Sede: [gtsg@anac.gov.br](mailto:gtsg@anac.gov.br)

Rio de Janeiro: [ld.gtaf.infrarj@anac.gov.br](mailto:ld.gtaf.infrarj@anac.gov.br)

São Paulo: [gtaf.sp@anac.gov.br](mailto:gtaf.sp@anac.gov.br)

São José dos Campos: [gtaf.sp@anac.gov.br](mailto:gtaf.sp@anac.gov.br)

Recife: [daf.uffr@anac.gov.br](mailto:daf.uffr@anac.gov.br)

Porto Alegre: [uaf-poa@anac.gov.br](mailto:uaf-poa@anac.gov.br)

Em complemento a esta orientação, seguem os Manuais dos Edifícios da ANAC nos Estados.

Outras informações podem ser encontradas na Intranet da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica a possibilidade de liberação do acesso às instalações da ANAC, no final de semana ou feriado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual dos Usuários do Edifício da ANAC no Rio de Janeiro, Manual dos Usuários do Edifício Sede I da ANAC em Brasília, Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São Paulo, Manual dos Usuários do Edifício da ANAC em São José dos Campos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É possível liberar o acesso?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Providenciar o acesso e comunicar a Unidade Solicitante". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Comunicar a Unidade Solicitante a impossibilidade de conceder acesso".

## **02. Providenciar o acesso e comunicar a Unidade Solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Havendo a possibilidade, deve encaminhar e-mail ao servidor/unidade solicitante informando a liberação de acesso e comunicar o condomínio e/ou segurança do prédio, conforme a particularidade de cada unidade.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Comunicar a Unidade Solicitante a impossibilidade de conceder acesso**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve encaminhar e-mail ao servidor/unidade solicitante informando a impossibilidade de acesso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.5 Disponibilizar Sala ou Auditório

Trata dos procedimentos para a disponibilização de sala para reunião ou para videoconferência e de auditório.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de Agendamento recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

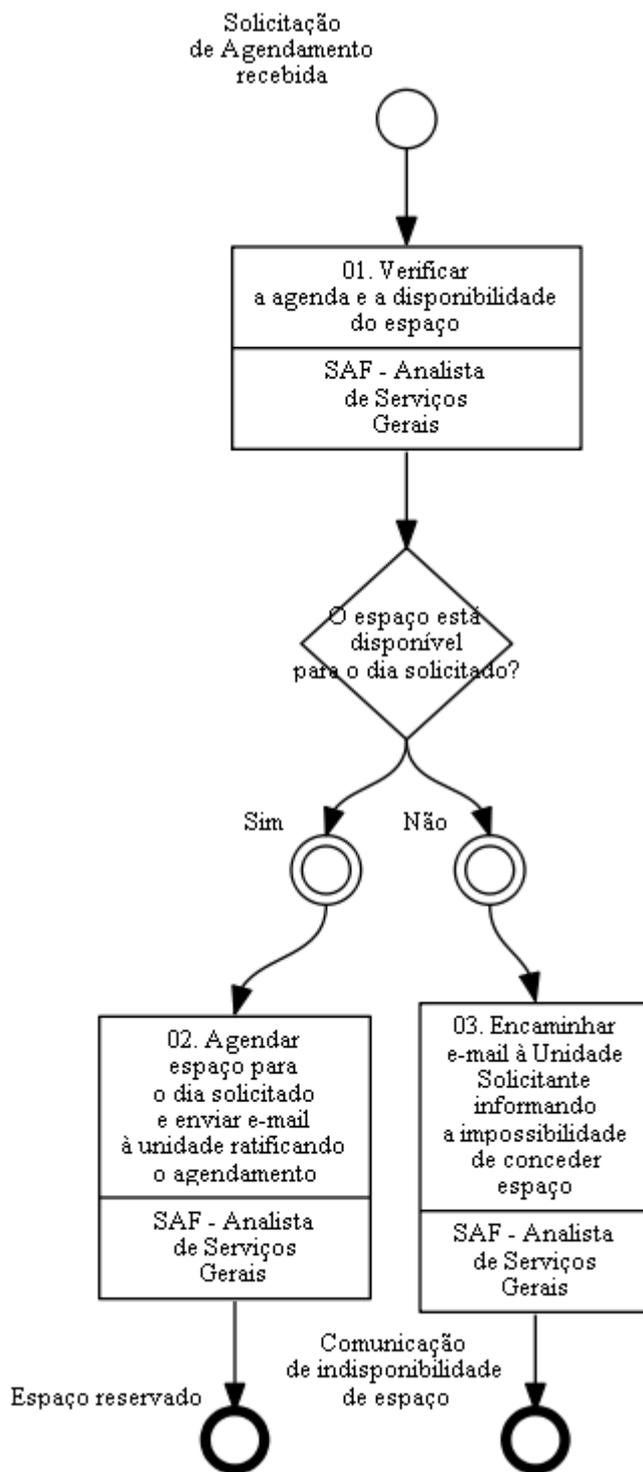
- a) Espaço reservado.
- b) Comunicação de indisponibilidade de espaço.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Disponibiliza espaço físico para realização de reunião ou evento, observando a compatibilidade de agenda.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Termo de Recebimento e Guarda Temporária".

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



## **01. Verificar a agenda e a disponibilidade do espaço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Ao receber por e-mail a solicitação de reserva (salas de reunião compartilháveis, salas de videoconferência, auditórios, etc), deve o Analista de Serviços Gerais verificar por meio da agenda do outlook se no dia e hora solicitados não haverá conflitos com outro evento já agendado.

É muito importante que a Unidade Solicitante indique no e-mail:

- a) o dia e a hora;
- b) o assunto do evento;
- d) o tipo de espaço (salas de reunião compartilháveis, salas multiuso, salas de videoconferência, auditórios, etc); e
- e) a quantidade de participantes (externo ou interno).

Atenção:

1- Para solicitar os espaços nas localidades (salas de reunião compartilháveis, salas de videoconferência, auditórios, etc) é preciso que a Unidade Solicitante encaminhe a solicitação para os seguintes e-mails:

- a) recepcaodf.agendamentodereunioes@anac.gov.br, para reservar os espaços em Brasília;
- b) recepcaorj.agendamentodereunioes@anac.gov.br, para reservar os espaços no Rio de Janeiro.
- c) recepcaosp.agendamentodereunioes@anac.gov.br , para reservar os espaços em São Paulo;
- d) recepcaosjc.agendamentodereunioes@anac.gov.br, para reservar os espaços no São José dos Campos;
- e) daf.uff@anac.gov.br, para reservar os espaços no Recife;
- f) uaf-poa@anac.gov.br, para reservar os espaços no Porto Alegre.

2 - Para as reuniões por meio de videoconferência é importante que a Unidade Solicitante encaminhe e-mail para os endereços listados anteriormente e verifique a disponibilidade das salas.

Outras informações podem ser encontradas na Intranet da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Disponibiliza espaço físico para realização de reunião ou evento, observando a compatibilidade de agenda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O espaço está disponível para o dia solicitado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Agendar espaço para o dia solicitado e enviar e-mail à unidade ratificando o agendamento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar e-mail à Unidade Solicitante informando a impossibilidade de conceder espaço".

## **02. Agendar espaço para o dia solicitado e enviar e-mail à unidade ratificando o agendamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve reservar o espaço e comunicar a unidade solicitante, por e-mail, a confirmação da reserva bem como disponibilizar a chave do respectivo espaço.

Quando o evento envolver muitos participantes, a unidade responsável pela guarda dos equipamentos e móveis que guarnecem a sala poderá solicitar a servidor que faça a guarda provisória, conforme artefato "Termo de Recebimento e Guarda Temporária".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Termo de Recebimento e Guarda Temporária.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Encaminhar e-mail à Unidade Solicitante informando a impossibilidade de conceder espaço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Em não havendo disponibilidade de agenda, o Analista de Serviços Gerais deve comunicar a Unidade Solicitante da impossibilidade de reserva por e-mail.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Providenciar Serviços de Telefonia

Compreende os procedimentos e ações necessários para a disponibilização dos serviços de telefonia fixa e móvel celular no âmbito da ANAC.

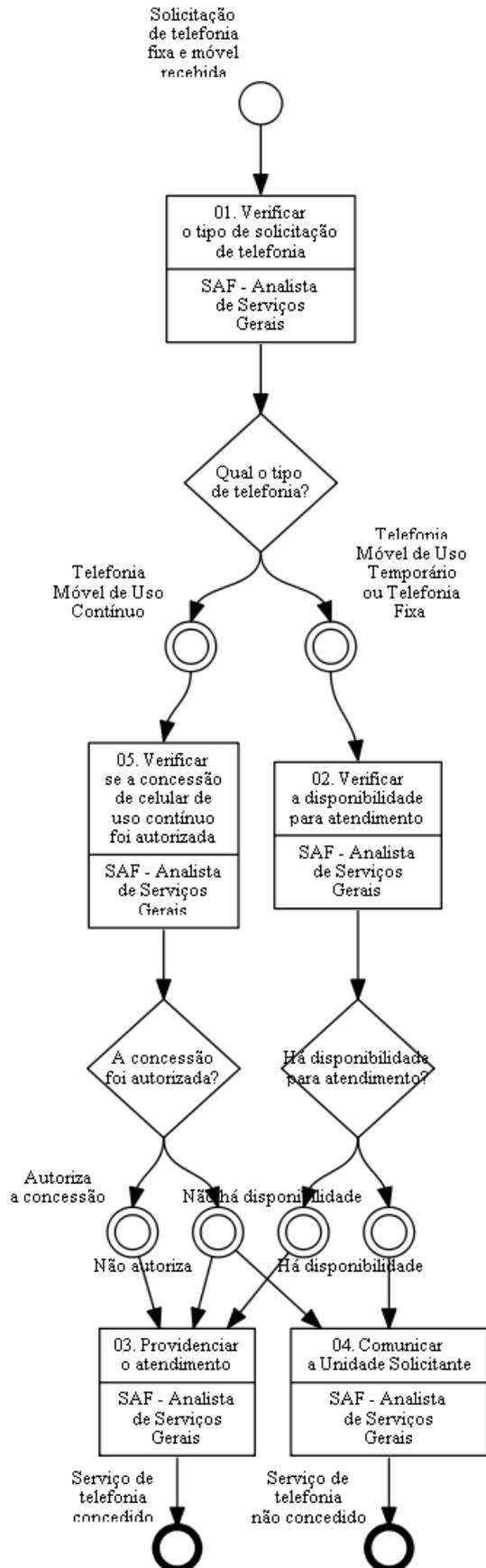
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de telefonia fixa e móvel recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Serviço de telefonia concedido.
- b) Serviço de telefonia não concedido.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Disponibiliza aparelhos de telefonia fixa e/ou móvel mediante demanda da Unidade Solicitante em observância aos normativos que regem o assunto.

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



## 01. Verificar o tipo de solicitação de telefonia

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Ao receber a solicitação por meio do sistema SEI, deve o Analista de Serviços Gerais verificar qual o tipo de serviço que a unidade solicitante necessita, qual seja: telefonia fixa ou móvel de uso contínuo ou temporário.

É importante a leitura dos normativos abaixo que tratam da telefonia fixa e móvel no âmbito da ANAC:

- a) Instrução Normativa nº 111, de 27 de janeiro de 2017;
- b) Portaria nº 593, de 20 de fevereiro de 2017;
- c) Portaria nº 899, de 15 de março de 2017; e
- d) Portaria nº 1.118, de 28 de março de 2017.

Informações sobre telefonia fixa e móvel podem ser localizadas, também, na Intranet da Agência.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de telefonia?" seja "telefonia Móvel de Uso Temporário ou Telefonia Fixa", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar a disponibilidade para atendimento". Caso a resposta seja "telefonia Móvel de Uso Contínuo", deve-se seguir para a etapa "05. Verificar se a concessão de celular de uso contínuo foi autorizada".

## 02. Verificar a disponibilidade para atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Caso seja solicitação de telefonia móvel de uso temporário, o Analista de Serviços Gerais deve submeter o assunto à aprovação do GTSG, GTAF-RJ, GTAF-SP, CSAF-Nurac-POA ou CSAF-Nurac-REC, conforme Portaria nº 889/SAF, de 15 de março de 2017.

Caso seja solicitação de telefonia fixa, o Analista de Serviços Gerais deve verificar a disponibilidade de linha telefônica e contatar o Gestor de Patrimônio para consulta quanto à disponibilidade de aparelho telefônico e/ou headset.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há disponibilidade para atendimento?" seja "há disponibilidade", deve-se seguir para a etapa "03. Providenciar o atendimento". Caso a resposta seja "não há disponibilidade", deve-se seguir para a etapa "04. Comunicar a Unidade Solicitante".

## 03. Providenciar o atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: Havendo a disponibilidade, o Analista de Serviços Gerais deve disponibilizar o aparelho e linha ao Solicitante.

COMPETÊNCIAS:á

- Disponibiliza aparelhos de telefonia fixa e/ou móvel mediante demanda da Unidade Solicitante em observância aos normativos que regem o assunto.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **04. Comunicar a Unidade Solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: No caso de não haver aparelhos disponíveis para atendimento ou for indeferida a solicitação o Analista de Serviços Gerais deverá comunicar ao interessado a impossibilidade de atendimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **05. Verificar se a concessão de celular de uso contínuo foi autorizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve verificar se a concessão de celular de uso contínuo está autorizada, seja pela IN ou, em caráter excepcional, pelo SAF.

De acordo com a IN nº 111/2017, somente os ocupantes de cargos comissionados de níveis CD I, CD II, CGE I, CGE II, CGE III, CA I e CA II farão jus ao telefone móvel celular de uso contínuo.

Excepcionalmente, e havendo solicitação justificada, via SEI, para uso contínuo de outros servidores que não ocupantes dos cargos acima mencionados, o SAF deve decidir quanto a concessão ou não de telefonia móvel celular de uso contínuo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A concessão foi autorizada?" seja "não autoriza", deve-se seguir para as etapas: "03. Providenciar o atendimento", "04. Comunicar a Unidade Solicitante". Caso a resposta seja "autoriza a concessão", deve-se seguir para a etapa "03. Providenciar o atendimento".

## 5.7 Providenciar Confecção de Carimbos

Abrange as providências necessárias para a confecção de carimbos auto entintados, destinados ao atendimento das atividades administrativas da ANAC, de acordo com o contrato específico.

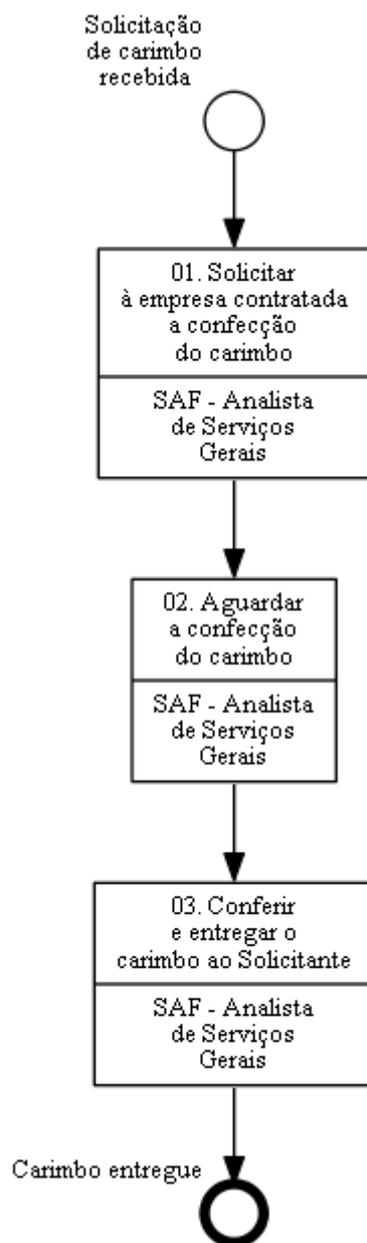
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de carimbo recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Carimbo entregue".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Modelos e Tamanhos de Carimbos".

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



### **01. Solicitar à empresa contratada a confecção do carimbo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais ao receber, no e-mail apoio.df@anac.gov.br, a solicitação para confecção de carimbo(s), deve verificar na tabela de itens qual deverá ser o carimbo solicitado, conforme modelo e tamanhos contidos no artefato em anexo.

Em seguida, deve processar as informações e requerer um pedido (semanal ao menos) e encaminhá-lo por e-mail ao fornecedor de carimbos contratado, certificando-se de que o fornecedor recebeu o pedido (o telefone do fornecedor deve estar disponível no contrato ou na Ata de Preços).

Outras informações podem ser encontradas na Intranet da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelos e Tamanhos de Carimbos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar a confecção do carimbo".

### **02. Aguardar a confecção do carimbo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve aguardar um período de 24 ou de 48 horas (de acordo com a quantidade demandada) para que o fornecedor confeccione e entregue os carimbos solicitados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Conferir e entregar o carimbo ao Solicitante".

### **03. Conferir e entregar o carimbo ao Solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais deve conferir e encaminhar o carimbo à unidade solicitante.

Observação:

Sempre que ocorrer alguma divergência nas informações solicitadas nos carimbos, é dever do fornecedor realizar a troca dos carimbos pelo correto. Esta solicitação de troca deve ser feita pelo Analista de Serviços Gerais, semelhante ao que é realizado em um pedido, mas com a ressalva que se trata de correção de erros cometidos pelo fornecedor dos carimbos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Providenciar Confecção de Chaves

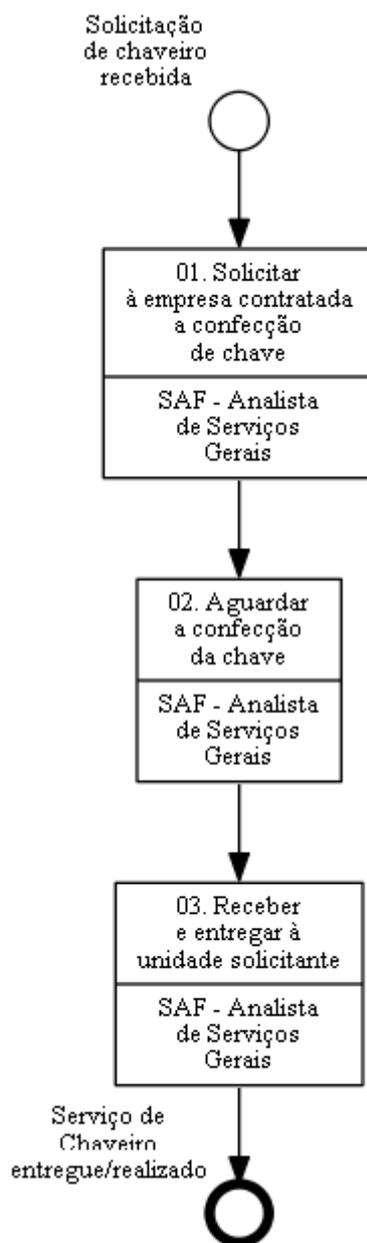
Trata dos procedimentos para disponibilização do serviço de confecção de chaves para o mobiliário e instalações da ANAC.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de chaveiro 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: "Serviço de Chaveiro entregue/realizado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Analista de Serviços Gerais, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

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



### **01. Solicitar à empresa contratada a confecção de chave**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais ao receber a solicitação deve encaminhá-la formalmente (e-mail, ofício, etc.) à contratada, verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

COMPETÊNCIAS:

- Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar a confecção da chave".

### **02. Aguardar a confecção da chave**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais acompanhar a realização do serviço e testar para verificar se o resultado final atende às exigências da Agência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber e entregar à unidade solicitante".

### **03. Receber e entregar à unidade solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Analista de Serviços Gerais.

DETALHAMENTO: O Analista de Serviços Gerais, ao receber o serviço, deverá atestar documento da contratada sobre a entrega do mesmo (caso haja necessidade) e informar ao solicitante que o resultado do serviço já está disponível ou entregar a ele o resultado do serviço. Podendo ainda, caso haja necessidade, pedir para que o solicitante ateste também o recebimento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.9 Gerir Posto de Trabalho de Apoio Administrativo

Trata este processo da gestão e controle dos Posto de Trabalho Terceirizados destinados ao apoio administrativo.

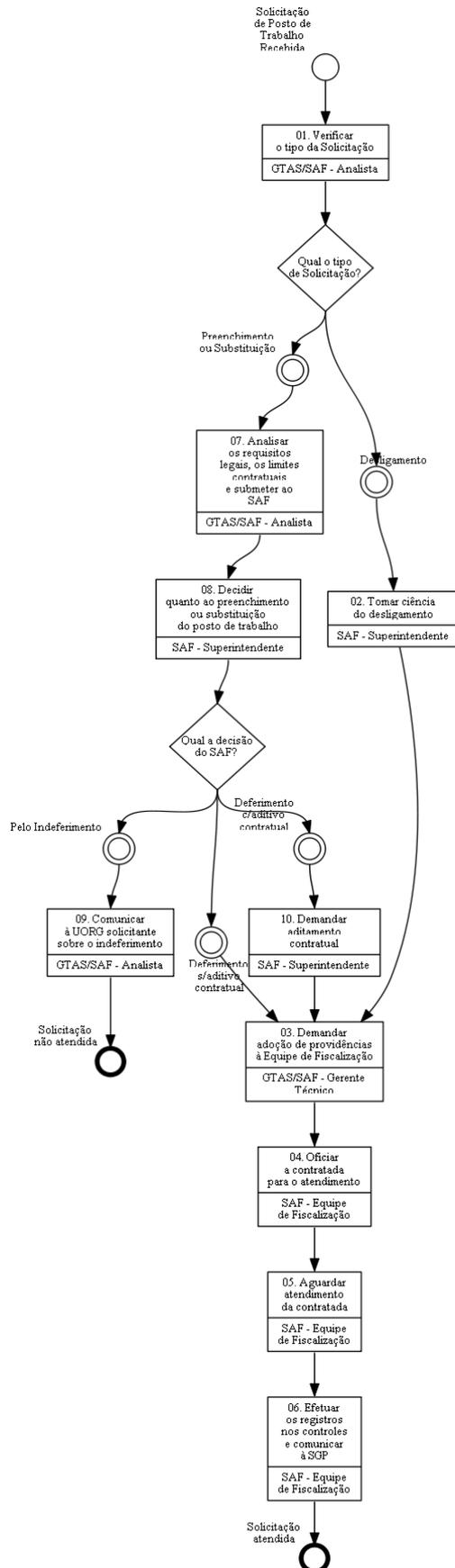
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação de Posto de Trabalho Recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Solicitação não atendida.
- b) Solicitação atendida.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAS/SAF - Analista, GTAS/SAF - Gerente Técnico, SAF - Equipe de Fiscalização, SAF - Superintendente, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia a requisição da Unidade Solicitante quanto a necessidade de preenchimento, substituições ou desligamento de posto terceirizado em observância às normas e termos contratuais firmados com a empresa contratada; (2) Decide pela assinatura de documento oficial; (3) Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

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



## **01. Verificar o tipo da Solicitação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SAF - Analista.

DETALHAMENTO: O Analista da GTAS/SAF deve verificar, primeiramente, o teor da solicitação que pode ser desligamento, preenchimento ou substituição de posto de trabalho terceirizado de apoio administrativo.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia a requisição da Unidade Solicitante quanto a necessidade de preenchimento, substituições ou desligamento de posto terceirizado em observância às normas e termos contratuais firmados com a empresa contratada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual o tipo de Solicitação?" seja "desligamento", deve-se seguir para a etapa "02. Tomar ciência do desligamento". Caso a resposta seja "preenchimento ou Substituição", deve-se seguir para a etapa "07. Analisar os requisitos legais, os limites contratuais e submeter ao SAF".

## **02. Tomar ciência do desligamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Superintendente.

DETALHAMENTO: O SAF deve tomar ciência acerca da solicitação de desligamento do colaborador ocupante do posto de trabalho terceirizado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Demandar adoção de providências à Equipe de Fiscalização".

## **03. Demandar adoção de providências à Equipe de Fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SAF - Gerente Técnico.

DETALHAMENTO: O GTAS/SAF deve demandar à Equipe de Fiscalização do contrato de apoio administrativo a adoção de providências para desligamento, substituição ou preenchimento do posto de trabalho.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Oficiar a contratada para o atendimento".

## **04. Oficiar a contratada para o atendimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: Deve o Gestor do Contrato da Equipe de Fiscalização, conforme o caso, oficiar a empresa contratada para que esta promova a ativação, o preenchimento, a substituição ou desligamento de posto terceirizado.

COMPETÊNCIAS:

- Encaminha solicitação à contratada, formalmente (e-mail, ofício, etc.), verificando a existência de prazo contratual para a conclusão do serviço solicitado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar atendimento da contratada".

**05. Aguardar atendimento da contratada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização aguardará as providências pelo prazo contratual, por parte da empresa contratada, acerca das demandas formalizadas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Efetuar os registros nos controles e comunicar à SGP".

**06. Efetuar os registros nos controles e comunicar à SGP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: Concluídos os procedimentos sobre o desligamento, substituição ou ativação de novo posto, a Equipe de Fiscalização deve fazer constar em seus controles.

De acordo com o MPR ANAC nº 108/2016, a Equipe de Fiscalização deverá comunicar à SGP a alteração ocorrida para fins de cadastro no SISRH, conforme processos de trabalho "Cadastrar Terceirizado no SISRH" e "Atualizar e Desligar Terceirizado no SISRH".

No caso de preenchimento ou substituição de posto, o terceirizado deve ser apresentado à UORG solicitante.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**07. Analisar os requisitos legais, os limites contratuais e submeter ao SAF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS/SAF - Analista.

DETALHAMENTO: No caso de ativação ou alteração da alocação de posto, justificada a necessidade da UORG solicitante, o Analista da GTAS/SAF deverá elaborar nota técnica analisando se a solicitação encontra-se consoante com os requisitos e quantitativos estabelecidos na IN/ANAC nº 112/2017, bem como com os limites contratuais e, se for o caso, justificando a promoção da alteração contratual necessária.

Para ativação ou alteração da alocação do posto de terceirizados é necessário que a Unidade Solicitante informe, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- a) o cargo;
- b) a unidade/gerência de lotação; e
- c) localidade de prestação de serviços.

No caso de preenchimento ou substituição, a Equipe de Fiscalização deverá analisar se a solicitação encontra-se consoante com os requisitos e quantitativos estabelecidos na IN/ANAC nº 112/2017, bem como com o limite contratual da localidade onde o posto é desejado.

Para o preenchimento do posto ou substituição do terceirizados é necessário que a Unidade Solicitante informe, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- a) o cargo;
- b) a unidade/gerência de lotação; e
- c) localidade de prestação de serviços.

Após a análise, a Equipe de Fiscalização deve submeter ao SAF.

Outras informações podem ser encontradas na Intranet da Agência.

**COMPETÊNCIAS:**

- Avalia a requisição da Unidade Solicitante quanto a necessidade de preenchimento, substituições ou desligamento de posto terceirizado em observância às normas e termos contratuais firmados com a empresa contratada.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "08. Decidir quanto ao preenchimento ou substituição do posto de trabalho".

### **08. Decidir quanto ao preenchimento ou substituição do posto de trabalho**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Superintendente.

**DETALHAMENTO:** O SAF deve decidir quanto ao preenchimento ou substituição do posto de trabalho, verificando, inclusive, a necessidade de aditamento contratual.

**COMPETÊNCIAS:**

- Decide pela assinatura de documento oficial.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Qual a decisão do SAF?" seja "deferimento s/aditivo contratual", deve-se seguir para a etapa "03. Demandar adoção de providências à Equipe de Fiscalização". Caso a resposta seja "pelo Indeferimento", deve-se seguir para a etapa "09. Comunicar à UORG solicitante sobre o indeferimento". Caso a resposta seja "deferimento c/aditivo contratual", deve-se seguir para a etapa "10. Demandar aditamento contratual".

### **09. Comunicar à UORG solicitante sobre o indeferimento**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GTAS/SAF - Analista.

**DETALHAMENTO:** Indeferido o pedido pelo SAF, o GTAS deve providenciar proposta de resposta para comunicar a UORG Solicitante a impossibilidade de atendimento da solicitação e colocando as razões que justificaram a negativa.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

### **10. Demandar aditamento contratual**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** SAF - Superintendente.

**DETALHAMENTO:** O SAF deve demandar à área de licitações e contratos providências para o aditamento do contrato, para atender à necessidade de acréscimo ou supressão de posto.

Ressalta-se que os procedimentos de aditamento estão previstos no processo de trabalho "Instruir Alteração de Contratos".

**COMPETÊNCIAS:**

- Decide pela assinatura de documento oficial.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "03. Demandar adoção de providências à Equipe de Fiscalização".

## 5.10 Fiscalizar Contratos de Serviços Gerais

Compreende as orientações necessárias aos servidores designados para fiscalizar e acompanhar a execução dos contratos administrativos relacionados à prestação de serviços diversos.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

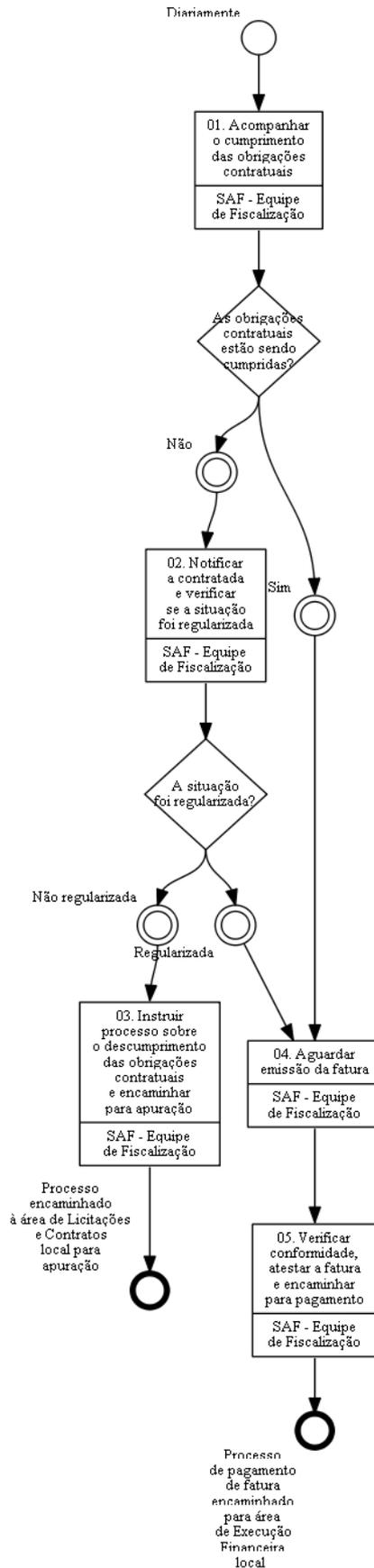
- a) Processo encaminhado à área de Licitações e Contratos local para apuração.
- b) Processo de pagamento de fatura encaminhado para área de Execução Financeira local.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAF - Equipe de Fiscalização, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência; (2) Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II", "Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III", "Roteiro Medição SIASG".

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



## **01. Acompanhar o cumprimento das obrigações contratuais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização de Contratos deve acompanhar a correta execução do objeto contratual, de modo a legitimar a liquidação dos pagamentos devidos ao contratado.

Na fiscalização, deve ser observado o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais; a relação dos empregados; a regularidade relativa à Seguridade Social; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, dentre outras informações.

Deve-se observar, também, a verificação do serviço in loco a fim de complementar a efetividade e qualidade do serviço.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo II, Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos - Módulo III.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As obrigações contratuais estão sendo cumpridas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada".

## **02. Notificar a contratada e verificar se a situação foi regularizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização deve notificar a empresa Contratada acerca de possíveis irregularidades no cumprimento do contrato e solicitar a devida regularização e/ou esclarecimentos.

COMPETÊNCIAS:

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A situação foi regularizada?" seja "regularizada", deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar emissão da fatura". Caso a resposta seja "não regularizada", deve-se seguir para a etapa "03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração".

## **03. Instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar para apuração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização deve instruir processo sobre o descumprimento das obrigações contratuais e encaminhar à área de Licitações e Contratos local para análise e adoção de medidas cabíveis.

**COMPETÊNCIAS:**

- Fiscaliza contratos de serviços com mão de obra dedicada, em conformidade com a Lei nº 8.666\93, Decreto nº 2.271\97 e Manual de Fiscalização de Contratos Administrativo da SAF.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**04. Aguardar emissão da fatura**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização deve aguardar a emissão da fatura, por parte da Contratada, para fins de conferência e ateste do serviço prestado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento".

**05. Verificar conformidade, atestar a fatura e encaminhar para pagamento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAF - Equipe de Fiscalização.

DETALHAMENTO: A Equipe de Fiscalização deve verificar a conformidade e atestar a fatura.

Deve, ainda, realizar a medição no SIASG, conforme roteiro anexo, instruir processo e encaminhá-lo à área de Execução Financeira local para pagamento.

**COMPETÊNCIAS:**

- Autua processo de pagamento da fatura, com atenção, utilizando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 como referência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Roteiro Medição SIASG.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG, SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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