



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SRA-022-R00**

---

**TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS  
RECEBIDAS NA GIOS**

---

08/2017



MPR/SRA-022-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	18/08/2017	SRA	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. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 7.
  - 2.1) Sigla, pág. 7.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 8.
  - 3.1) Artefatos, pág. 8.
  - 3.2) Competências, pág. 8.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 9.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 10.
- 5) Procedimentos, pág. 11.
  - 5.1) Responder Manifestação de Usuários Externos na GIOS, pág. 11.
- 6) Disposições Finais, pág. 15.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GIOS - Atendimento de Manifestações**

- 1) Responder Manifestação de Usuários Externos na GIOS

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

O presente MPR dispõe sobre o Processo de Trabalho da Gerência de Investimentos e Obras (GIOS) referente ao tratamento de manifestações recebidas dos usuários externos à ANAC dentro da GIOS.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA, o seguinte processo de trabalho:

- a) Responder Manifestação de Usuários Externos na GIOS.

### 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>
GIOS - ATEND	Grupo de servidores responsável pela produção de respostas às demandas dos usuários provenientes do sistema STELLA.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos 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>
LAI	Lei de Acesso à Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
STELLA	STELLA - Sistema TELLUS de atendimento - consiste em um sistema de armazenamento e atendimento de consultas.

### 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
Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013	Estabelece os procedimentos a serem adotados no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para atendimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI - Lei de Acesso à Informação), e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e dá outras providências.
Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação (LAI)	Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação (LAI)
Portaria SRA 455/2017	PORTARIA Nº 455, DE 08 DE FEVEREIRO DE 2017 Delega e atribui competências às Gerências da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos.

#### 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 5, 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 resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação	GIOS - ATEND



(LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública.	
Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.	GIOS - ATEND

### 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>
Sistema de Controle de Manifestações de Usuários Externos	Sistema para controle e padronização de respostas às demandas recebidas pelo sistema STELLA.	\\svcdf1001\anac\SRA\GIOS\06 - Informações da GIOS\Manifestações de Usuários Externos\Manifestações de Usuários.xlsx
STELLA	Plataforma de interface com o Sistema TELLUS de Atendimento para recebimento e Resposta a Manifestações do “Fale com a ANAC”, via Ouvidoria ou via GTGI.	<a href="https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx">https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx</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 Manifestação de Usuários Externos na GIOS

Esse processo descreve as etapas de elaboração de respostas aos usuários externos à ANAC.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de manifestação através de e-mail da GTAS/SRA", 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:

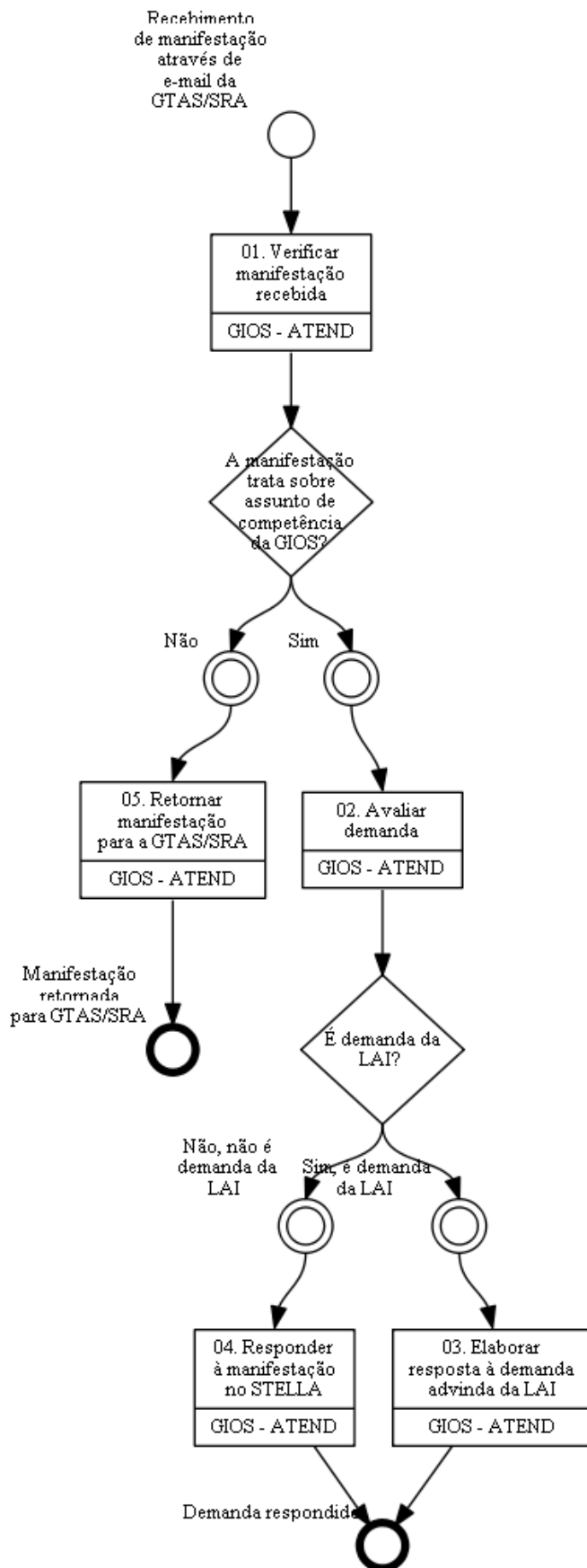
- a) Manifestação retornada para GTAS/SRA.
- b) Demanda respondida.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GIOS - ATEND.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública; (2) Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013", "Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação (LAI)", "Portaria SRA 455/2017".

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



## **01. Verificar manifestação recebida**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GIOS - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Esta atividade consiste em receber, por e-mail, o número da manifestação enviada pela GTAS/SRA, e em seguida analisar a competência dessa demanda.

Nota: As competências da GIOS, assim como de outras gerências da SRA encontram-se dispostas na Portaria nº 455/2017/SRA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria SRA 455/2017.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A manifestação trata sobre assunto de competência da GIOS?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar demanda". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Retornar manifestação para a GTAS/SRA".

## **02. Avaliar demanda**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GIOS - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Esta atividade consiste em avaliar a demanda recebida, observando se a demanda faz parte ou não das competências da Lei de Acesso à Informação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É demanda da LAI?" seja "sim, é demanda da LAI", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar resposta à demanda advinda da LAI". Caso a resposta seja "não, não é demanda da LAI", deve-se seguir para a etapa "04. Responder à manifestação no STELLA".

## **03. Elaborar resposta à demanda advinda da LAI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GIOS - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Esta atividade consiste em analisar a manifestação e elaborar uma sugestão de resposta adequada, considerando os normativos e aspectos técnicos que versam sobre o assunto. Em seguida, deve-se encaminhar, por e-mail, a sugestão de resposta à GTAS/SRA. Nos casos em que for necessário, deve-se obter o aval da resposta a ser enviada com o coordenador ou o GTAI ou o GIOS.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta a demanda de imprensa relacionada à Lei de Acesso à Informação (LAI), de acordo com a legislação vigente e conhecimentos relacionados à comunicação pública.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lei 12.527 - Lei de Acesso a Informação (LAI), Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **04. Responder à manifestação no STELLA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GIOS - Atendimento de Manifestações.

DETALHAMENTO: Esta atividade consiste em analisar a manifestação recebida e elaborar resposta adequada, considerando os normativos e aspectos técnicos que versam sobre o assunto. O servidor responsável pela demanda deverá analisar se existe uma resposta padrão emitida pela gerência no Sistema de Controle de Manifestações de Usuários Externos. Caso contrário, deverá elaborar uma resposta de acordo com o padrão existente e em seguida responder a manifestação preenchendo o campo de resposta no sistema STELLA, salvando, ao final, a resposta no Sistema de Controle de Manifestações de Usuários Externos.
COMPETÊNCIAS: - Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa Nº 70, de 30 de Abril de 2013.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema de Controle de Manifestações de Usuários Externos, STELLA.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Retornar manifestação para a GTAS/SRA</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GIOS - Atendimento de Manifestações.
DETALHAMENTO: Esta atividade consiste em comunicar à GTAS/SRA, por e-mail, se a demanda não é de competência da GIOS.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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