



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SRA-026-R00

**RESPONDER DEMANDAS EXTERNAS E REALIZAR
ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO NO ÂMBITO DA GERE**

08/2017



MPR/SRA-026-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	08/08/2017	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. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
 - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Realizar a Fiscalização Remota das Tarifas Aeroportuárias (Tarifa de Embarque), pág. 13.
 - 5.2) Responder Demandas Externas na GERE, pág. 17.
 - 5.3) Emitir Auto de Infração na GERE/SRA, pág. 22.
- 6) Disposições Finais, pág. 30.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Regulação Econômica

- a) Realizar a Fiscalização Remota das Tarifas Aeroportuárias (Tarifa de Embarque)

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Equipe Demandas Externas

- 1) Responder Demandas Externas na GERE

b) Equipe Tarifas Aeroportuárias

- 1) Emitir Auto de Infração na GERE/SRA
- 2) Realizar a Fiscalização Remota das Tarifas Aeroportuárias (Tarifa de Embarque)

c) Gerente de Regulação Econômica

- 1) Emitir Auto de Infração na GERE/SRA

d) O SRA

- 1) Emitir Auto de Infração na GERE/SRA

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos trata da resposta de demandas externas destinadas à GERE e de atividades de Fiscalização que podem gerar a lavratura de Auto de Infração.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Realizar a Fiscalização Remota das Tarifas Aeroportuárias (Tarifa de Embarque).
- b) Responder Demandas Externas na GERE.
- c) Emitir Auto de Infração na GERE/SRA.

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:

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Regulação Econômica - GERE	A GERE é responsável por acompanhar e fiscalizar a alocação e a remuneração de áreas aeroportuárias e de prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária, o gerenciamento tarifário realizado pelos operadores aeroportuários; por compor administrativamente conflitos de interesses relacionados a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária e a alocação e remuneração de áreas aeroportuárias; por reajustar os valores de contribuição fixa; por analisar e decidir os pedidos de revisão extraordinária, submetendo à

	Superintendência as decisões que resultem em recomposição do equilíbrio econômico-financeiro; e por outras competências delegadas e atribuídas conforme a Portaria nº 455, de 8 de fevereiro de 2017.
--	---

Grupo Organizacional	Descrição
SRA - GERE - Demandas Externas	Realiza a resposta de demandas externas que chegam à GERE/SRA via FOCUS/STELLA/Ofícios/Cartas.
SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias	Equipe responsável por fornecer informações sobre as Tarifas Aeroportuárias.
SRA - GERE	Gerente de Regulação Econômica.
O SRA	Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos da ANAC.

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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Sistema FOCUS	O Sistema FOCUS é um sistema criado para receber os questionamentos de usuários externos feitas ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à ouvidoria.

2.2 Sigla

Definição	Significado
CBAER	Código Brasileiro de Aeronáutica, representado pela Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.
GTAS	Gerência Técnica de Assessoramento
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil. Sistema da ANAC que recebe, processa, armazena e recupera dados sobre a aviação civil contidos na organização.
SMI	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.
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
Enunciado Nº 09 /jr/anac – 2009	ENUNCIADO Nº 09 /JR/ANAC – 2009 TÍTULO: Lavratura de auto de infração a partir de denúncia
Instrução Normativa Nº 08, de 06 de Junho de 2008	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 08, DE 06 DE JUNHO DE 2008. Dispõe sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.
Instrução Normativa Nº 22, de 19 de Junho de 2009_ Procedimentos Gerais para Utilização dos Serviços de Protocolo	Instrução Normativa que estabelece os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.
Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 1	Kit Gerencial referente a atualização das Tarifas Aeroportuárias de acordo com os normativos vigentes
Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 2	Tabela Excel Kit Gerencial - dados das tarifas aeroportuárias.
Lei Nº 7.565-1986	Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica.
Manual do SMI	Manual do SMI, versão 1.2, de 09/03/2016, ou posterior.
Portaria Anac Nº 2.151/saf, de 17 de Novembro de 2009	Informa sobre a obtenção de cópias de documentos sob a gestão e guarda das Unidades da ANAC (Alterada pela Portaria 846, de 03 de maio de 2012)
Resolução Nº 25, de 25 de Abril de 2008	Dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de

	penalidades, no âmbito da competência da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.
Tutorial Stella Aos Consultores	Manual do STELLA - Consultores - Sistema TELLUS de atendimento - consiste em um sistema de armazenamento e atendimento de consultas.

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 minuta de auto de infração e relatório de fiscalização, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.	SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias
Elabora Relatório de Fiscalização no SMI referente a infrações de Tarifas Aeroportuárias de Embarque.	SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias
Elabora resposta ao usuário fundamentada em normativos vigentes.	SRA - GERE - Demandas Externas
Lavra Auto de Infração com descrição objetiva da ocorrência, fundamentação na regulação aplicável e com a utilização do SMI.	SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias
Prepara envio de documento de forma tempestiva, considerando o destinatário informado e os procedimentos de expedição adotados pelo protocolo da ANAC.	SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
FOCUS	Sistema desenvolvido para receber os questionamentos de usuários externos feitos ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à Ouvidoria da ANAC.	http://www2.anac.gov.br/arus/focus

SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	https://sistemas.anac.gov.br/novosmi
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.	https://stella.tellussa.com.br/anacstella/default.aspx

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
AR - Aviso de Recebimento	Aviso de Recebimento - Ar	Autos de Infrações e Multas
Auto de Infração	Auto de Infração	Autos de Infrações e Multas
Despacho de Processo Sancionador	Despacho	Autos de Infrações e Multas
Relatório de Fiscalização	Relatório de Fiscalização	Autos de Infrações e Multas
Termo de Decurso de Prazo	Termo	Autos de Infrações e Multas

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 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 Realizar a Fiscalização Remota das Tarifas Aeroportuárias (Tarifa de Embarque)

A fim de verificar se as empresas aéreas estão praticando os valores corretos das tarifas de embarque doméstica e internacional, são realizadas consultas nos sítios eletrônicos das companhias aéreas.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Fiscalização remota de tarifas aeroportuárias (Tarifa de Embarque)", 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:

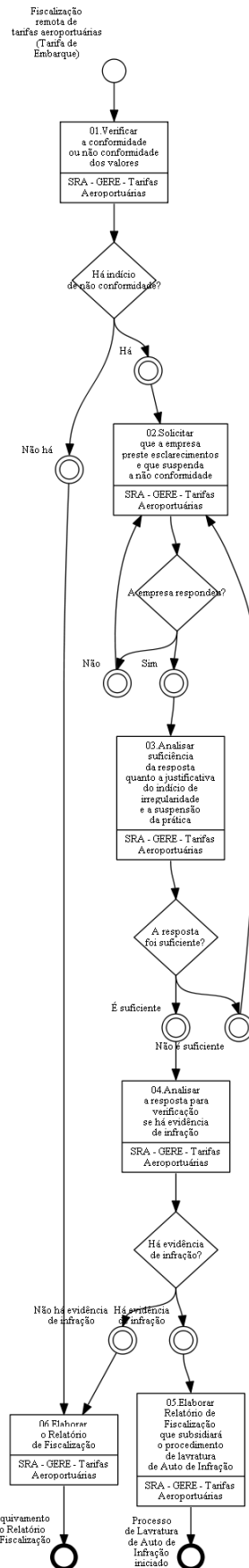
- a) Arquivamento do Relatório de Fiscalização.
- b) Processo de Lavratura de Auto de Infração iniciado.

A área envolvida na execução deste processo é a GERE. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora Relatório de Fiscalização no SMI referente a infrações de Tarifas Aeroportuárias de Embarque.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 1", "Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 2".

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 ou não conformidade dos valores

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: São realizadas simulações de aquisição de bilhetes de passagens aéreas nos sítios eletrônicos de diversas empresas aéreas e elaborados arquivos com as informações de cada companhia pesquisada. A partir da base de dados são verificadas eventuais evidências de descumprimento dos valores a serem cobrados a título de tarifa aeroportuária de embarque. É utilizado o Kit Gerencial referente as informações de valores de Tarifas Aeroportuárias como fonte de dados para conformidade dos valores vigentes e os praticados pelas Empresas Aéreas. Fundamentação: Artigo 302, inciso II, alínea "h" da Lei 7.565, de 19/12/1986 (CBAer).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 2, Kit Gerencial SRA/GERE - Tarifas Aeroportuárias - Exemplo 1.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há indício de não conformidade?" seja "há", deve-se seguir para a etapa "02.Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade". Caso a resposta seja "não há", deve-se seguir para a etapa "06.Elaborar o Relatório de Fiscalização".

02.Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: Ao detectar algum indício de infração aos normativos vigentes, a empresa é oficiada a prestar esclarecimentos sobre a suposta prática irregular e incitada a suspender, de imediato, tal prática. Desta forma será elaborado e expedido um Ofício solicitando o esclarecimento quanto ao indício de não conformidade.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A empresa respondeu?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03.Analisar suficiência da resposta quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02.Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade".

03.Analisar suficiência da resposta quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: A resposta encaminhada pela empresa é analisada quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta foi suficiente?" seja "É suficiente", deve-se seguir para a etapa "04.Analisar a resposta para verificação se há evidência de infração". Caso a resposta seja "não é suficiente", deve-se seguir para a etapa "02.Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade".

04. Analisar a resposta para verificação se há evidência de infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: A resposta encaminhada pela empresa é analisada a fim de verificar se há alguma evidência de infração. A análise visa verificar se houve algum equívoco, além de apurar se houve má fé por parte da regulada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há evidência de infração?" seja "não há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar o Relatório de Fiscalização". Caso a resposta seja "há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura de Auto de Infração".

05. Elaborar Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura de Auto de Infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: Caso as informações apresentadas pela empresa não sejam razoáveis de forma que não sejam coerentes com os fatos apontados ou ainda se não for suspensa a prática da infração e corrigidos os efeitos dela decorrentes, elabora-se um Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura do Auto de Infração.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora Relatório de Fiscalização no SMI referente a infrações de Tarifas Aeroportuárias de Embarque.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Elaborar o Relatório de Fiscalização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: Caso a empresa apresente informações que comprovem que não houve prática de infração ou que a infração ocorreu, mas foi sanada, elabora-se um Relatório de Fiscalização detalhando os fatos ocorridos e, desta forma, promovendo-se o arquivamento do processo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Demandas Externas na GERE

São recebidas demandas de diversos interessados (órgãos públicos, empresas, pessoas físicas etc.) solicitando dados, informações, esclarecimentos sobre temas pertinentes a esta Gerência. Essas solicitações são recebidas nesta Gerência por meio do “Sistema Stella”, ofícios ou pelo Gabinete da SRA.

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda Externa", 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:

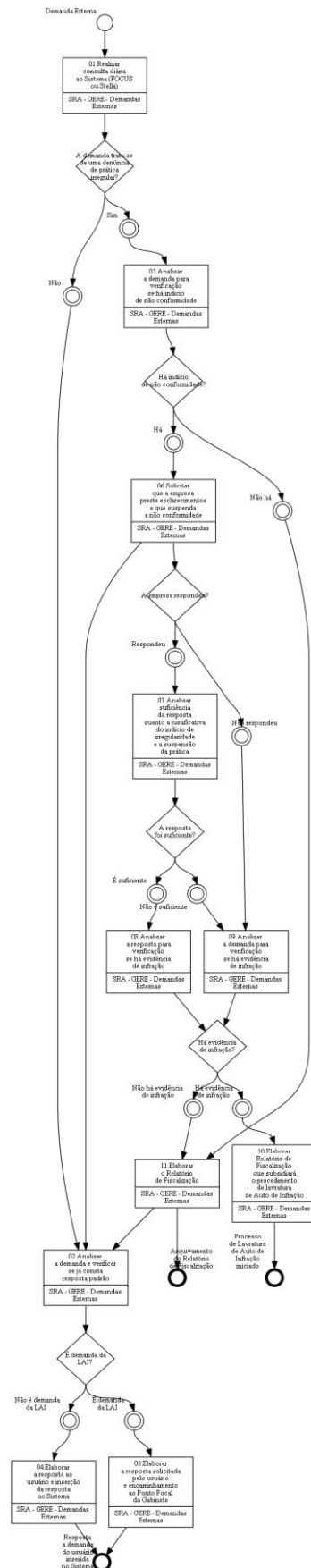
- a) Resposta a demanda do usuário inserida no Sistema.
- b) Processo de Lavratura de Auto de Infração iniciado.
- c) Arquivamento do Relatório de Fiscalização.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SRA - GERE - Demandas Externas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora resposta ao usuário fundamentada em normativos vigentes.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Lei Nº 7.565-1986", "Resolução Nº 25, de 25 de Abril de 2008", "Tutorial Stella Aos Consultores".

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



01. Realizar consulta diária ao Sistema (FOCUS ou Stella)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: Diariamente são consultados os Sistemas Focus e Stella que registram as demandas de diversos usuários do setor de aviação, com dúvidas diversas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Tutorial Stella Aos Consultores.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA, FOCUS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda trata-se de uma denúncia de prática irregular?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar a demanda para verificação se há indício de não conformidade". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a demanda e verificar se já consta resposta padrão".

02. Analisar a demanda e verificar se já consta resposta padrão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: Analisar o assunto da demanda e verificar se consta alguma resposta padrão que possa auxiliar na elaboração do questionamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É demanda da LAI?" seja "não é demanda da LAI", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar a resposta ao usuário e inserção da resposta no Sistema". Caso a resposta seja "É demanda da LAI", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar a resposta solicitada pelo usuário e encaminhamento ao Ponto Focal do Gabinete".

03. Elaborar a resposta solicitada pelo usuário e encaminhamento ao Ponto Focal do Gabinete

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: Elaborar resposta fundamentada em normativos vigentes. Caso constate que a demanda advém da Lei de Acesso à Informação, esta será analisada pela GERE/SRA. Após análise e elaboração do texto, envia-se ao Gabinete SRA, que enviará à GTGI por meio do Sistema Stella.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora resposta ao usuário fundamentada em normativos vigentes.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Elaborar a resposta ao usuário e inserção da resposta no Sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: As demandas não correlatas a informações pertinentes à Lei de Acesso à Informação são recebidas diretamente pelo Sistema Stella.

Analisa-se o conteúdo da manifestação e elabora-se texto com as informações solicitadas pelo usuário.

Após a elaboração e revisão da resposta a ser enviada ao usuário, esta será inserida diretamente pela GERE aos Sistemas Focus ou Stella, dependendo de qual deles ela originou. (observação: a GTGI/SAF que libera a resposta para o usuário).
COMPETÊNCIAS: - Elabora resposta ao usuário fundamentada em normativos vigentes.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: STELLA, FOCUS.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Analisar a demanda para verificação se há indício de não conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.
DETALHAMENTO: Quando se tratar de uma denúncia, a demanda será analisada a fim de verificar se há indício de não conformidade.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há indício de não conformidade?" seja "não há", deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar o Relatório de Fiscalização". Caso a resposta seja "há", deve-se seguir para a etapa "06. Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade".

06. Solicitar que a empresa preste esclarecimentos e que suspenda a não conformidade

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.
DETALHAMENTO: Ao detectar algum indício de infração aos normativos vigentes, a empresa é oficiada a prestar esclarecimentos sobre a suposta prática irregular e incitada a suspender, de imediato, tal prática.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "02. Analisar a demanda e verificar se já consta resposta padrão". Caso a resposta seja "respondeu", deve-se seguir para a etapa "07. Analisar suficiência da resposta quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática". Caso a resposta seja "não respondeu", deve-se seguir para a etapa "09. Analisar a demanda para verificação se há evidência de infração".

07. Analisar suficiência da resposta quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.
DETALHAMENTO: A resposta encaminhada pela empresa é analisada quanto a justificativa do indício de irregularidade e a suspensão da prática.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A resposta foi suficiente?" seja "não é suficiente", deve-se seguir para a etapa "09. Analisar a demanda para verificação se há evidência de infração". Caso a resposta seja "É suficiente", deve-se seguir para a etapa "08. Analisar a resposta para verificação se há evidência de infração".

08. Analisar a resposta para verificação se há evidência de infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: A resposta encaminhada pela empresa é analisada a fim de verificar se há alguma evidência de infração. A análise visa verificar se houve algum equívoco, além de apurar se houve má fé por parte da regulada.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há evidência de infração?" seja "não há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar o Relatório de Fiscalização". Caso a resposta seja "há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura de Auto de Infração".

09. Analisar a demanda para verificação se há evidência de infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: A análise da demanda visa verificar se há evidência de infração ao Código Brasileiro de Aeronáutica.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Resolução N° 25, de 25 de Abril de 2008, Lei N° 7.565-1986.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há evidência de infração?" seja "não há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "11. Elaborar o Relatório de Fiscalização". Caso a resposta seja "há evidência de infração", deve-se seguir para a etapa "10. Elaborar Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura de Auto de Infração".

10. Elaborar Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura de Auto de Infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: Caso as informações apresentadas pela empresa não sejam razoáveis de forma que não sejam coerentes com os fatos apontados ou ainda se não for suspensa a prática da infração e corrigidos os efeitos dela decorrentes, elabora-se um Relatório de Fiscalização que subsidiará o procedimento de lavratura do Auto de Infração.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

11. Elaborar o Relatório de Fiscalização

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Demandas Externas.

DETALHAMENTO: Caso a empresa apresente informações que comprovem que não houve prática de infração ou que a infração ocorreu, mas foi sanada, elabora-se um Relatório de Fiscalização detalhando os fatos ocorridos e, desta forma, promovendo-se o arquivamento do processo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "02. Analisar a demanda e verificar se já consta resposta padrão".

5.3 Emitir Auto de Infração na GERE/SRA

Este processo de trabalho descreve as ações necessárias à execução da lavratura de auto de infração aos dispositivos legais disciplinadores da atividade de exploração de infraestrutura aeroportuária.

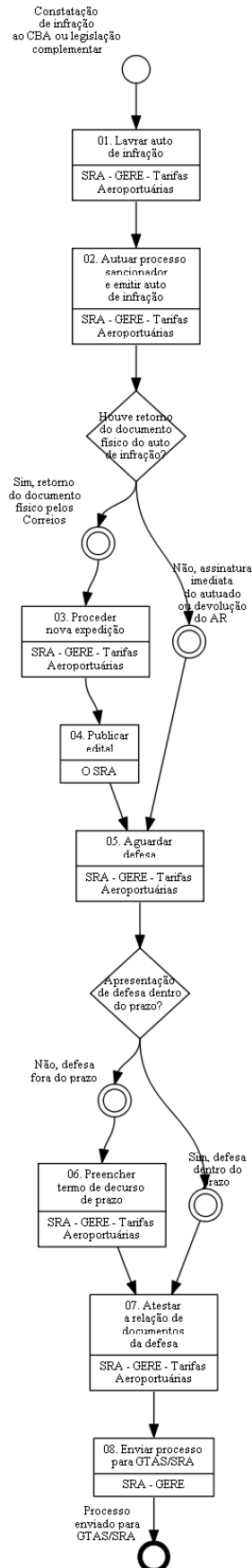
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Constatação de infração ao CBA ou legislação complementar", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo enviado para GTAS/SRA".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O SRA, SRA - GERE, SRA - GERE - Tarifas Aeroportuárias.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora minuta de auto de infração e relatório de fiscalização, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente; (2) Lavra Auto de Infração com descrição objetiva da ocorrência, fundamentação na regulação aplicável e com a utilização do SMI; (3) Prepara envio de documento de forma tempestiva, considerando o destinatário informado e os procedimentos de expedição adotados pelo protocolo da ANAC.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Enunciado Nº 09 /jr/anac – 2009", "Instrução Normativa Nº 08, de 06 de Junho de 2008", "Instrução Normativa Nº 22, de 19 de Junho de 2009_ Procedimentos Gerais para Utilização dos Serviços de Protocolo", "Lei Nº 7.565-1986", "Manual do SMI", "Portaria Anac Nº 2.151/saf, de 17 de Novembro de 2009", "Resolução Nº 25, de 25 de Abril de 2008".

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



01. Lavrar auto de infração

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.

DETALHAMENTO: De acordo com o artigo 4º da Resolução nº 25/2008, o processo administrativo instaura-se por meio da autuação do suposto infrator. Inicia-se, pois, de ofício pelo agente público competente ou mediante provocação do interessado. Sendo por provocação do interessado, deve conter os dados imprescindíveis à formação do processo, atentando-se que, em caso de denúncia, esta servirá como meio hábil para provocar a atividade de fiscalização, que ante os elementos de prova coletados pelo servidor designado da ANAC poderá resultar na lavratura do Auto de Infração (Enunciado nº 09/JR/ANAC - 2009).

A instauração do processo administrativo é iniciada a partir do momento em que for constatada a infração pelo agente da ANAC e lavrado o respectivo Auto de Infração, descrevendo-se a conduta objeto de apuração, apontando-se a sua subsunção à norma, aventando-se a possível caracterização do cometimento de infração administrativa, imputando-se ao autuado a responsabilidade pelo fato e, conseqüentemente, informando-se a possibilidade de sua sujeição a uma sanção pela prática de irregularidade ao CBA, legislação complementar e demais normas de competência da ANAC, sendo obrigatório o atendimento aos requisitos essenciais de validade previstos no art. 8º da Resolução no 25/2008.

O Auto de Infração deve ser lavrado no Sistema de Multas e Infrações (SMI).

O SMI reunirá a legislação afeita à determinada matéria, de modo que poderá ser realizada uma consulta mais rápida, objetivando o enquadramento preciso de uma conduta por meio de um ementário próprio.

O servidor designado pode, através da sua respectiva gerência, efetuar o cadastramento de ementas no SMI de acordo com o disposto no Capítulo 8 do Manual do Usuário do Sistema de Multas e Infrações - SMI da ANAC.

Cada ementa no ementário corresponderá a uma situação fática de infração a dispositivos constantes da legislação aeronáutica.

O Auto de Infração limita-se a dar ciência da imputação ao administrado e a conceder-lhe prazo para a eventual apresentação de defesa. Ele deve descrever objetivamente a infração praticada por pessoa física ou jurídica, em formulário próprio do SMI da ANAC, conforme modelo constante no próprio sistema.

O servidor designado deve, para lavratura do Auto de Infração, acessar o SMI pela intranet ou pelo link <https://sistemas.anac.gov.br/novosmi>, efetuar o login e seguir o Manual do Usuário do Sistema de Multas e Infrações - SMI, conforme disposto em seu capítulo 10.

O servidor designado deve elaborar em conjunto com o Auto de Infração, o respectivo Relatório de Fiscalização no SMI de acordo com o disposto no capítulo 11 do Manual do

<p>Usuário do SMI. Neste relatório narram-se os fatos que geraram a autuação, devendo constar o respectivo enquadramento legal.</p> <p>O servidor designado deve elaborar o respectivo Relatório de Fiscalização no próprio SMI, com todos os elementos que permitam o julgamento administrativo do processo de apuração de irregularidade, devendo ser instruído com documentos necessários à comprovação da prática de infração.</p> <p>O processo deve ser instruído com documentos necessários à comprovação da prática da infração, juntando-se, sempre que possível: bilhete de passagem, cartão de embarque (no caso de passageiro) e quaisquer outros documentos que forem considerados pertinentes (conforme Art. 6º da IN nº 08/2008).</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <p>- Lavra Auto de Infração com descrição objetiva da ocorrência, fundamentação na regulação aplicável e com a utilização do SMI.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lei Nº 7.565-1986, Instrução Normativa Nº 08, de 06 de Junho de 2008, Resolução Nº 25, de 25 de Abril de 2008, Manual do SMI, Enunciado Nº 09 /jr/anac – 2009.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Autuar processo sancionador e emitir auto de infração".</p>

<p>02. Autuar processo sancionador e emitir auto de infração</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.</p>
<p>DETALHAMENTO: Para a autuação do processo sancionador o servidor designado deve:</p> <p>Gerar o Auto de Infração no SMI e imprimir uma via original do Auto de Infração, devidamente assinada para remessa ao autuado, e em seguida elaborar o Relatório de Fiscalização no próprio SMI.</p> <p>Ao encerrar e salvar os respectivos Auto de Infração e Relatório de Fiscalização, automaticamente o SMI irá gerar numeração de controle de protocolo no sistema SEI, devendo o servidor designado adotar os seguintes procedimentos no sistema SEI:</p> <ol style="list-style-type: none">Preencher nome na árvore da seguinte forma: Auto de Infração @nº do auto de infração@;Preencher no campo Especificação: AI @nº do auto de infração@ - @NOME DO INTERESSADO@;Preencher no campo Classificação por Assuntos: 430 - GESTÃO DE AUTOS DE INFRAÇÕES E MULTAS;Preencher no campo Interessados: @NOME DO AUTUADO@;Selecionar nível de acesso: Público.Após a criação do processo sancionador no sistema SEI com o respectivo Auto de Infração e Relatório de Fiscalização, o servidor designado deve, caso exista, digitalizar e juntar na árvore do processo demais documentos comprobatórios da irregularidade

<p>considerados pertinentes que permitam a prolação de uma decisão administrativa sob forma de anexo;</p> <p>g) Caso sejam anexadas outras cópias de documentos ao processo, selecionar no campo TIPO DE DOCUMENTO, cópia simples, incluí-las no sistema SEI; e</p> <p>h) Sobrestar o processo no SEI, e manter o comprovante de recebimento do AR em arquivo setorial, enquanto aguarda o prazo de defesa. A cientificação do autuado também deve obedecer à forma disposta no Título III da IN nº 08/2008.</p> <p>No caso de múltiplos Autos de Infração para o mesmo interessado oriundos de mesma fiscalização, com um conjunto probatório em comum, deve-se relacioná-los no SEI de forma manter a coesão e a economia processual. Nestes casos, principalmente em se tratando de grande volume de provas.</p> <p>Somente o processo principal conterà tal documentação e este servirá de consulta para os demais. Neste procedimento deve ser juntado aos processos apensados o Termo Juntada por Apensação, que por sua vez é baseado no Anexo XI da IN nº 22/2009, com declaração de que o conjunto probatório consta no processo principal.</p> <p>Deve-se enviar o Auto de Infração ao interessado.</p> <p>O sistema SACI deve ser considerado como base oficial para consultas de endereços das partes interessadas.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <p>- Elabora minuta de auto de infração e relatório de fiscalização, de modo claro e objetivo, de acordo com a legislação pertinente.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa N° 08, de 06 de Junho de 2008, Instrução Normativa N° 22, de 19 de Junho de 2009_ Procedimentos Gerais para Utilização dos Serviços de Protocolo.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SACI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.</p>
<p>DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Autos de Infrações e Multas<ol style="list-style-type: none">1.1. Auto de Infração (Auto de Infração)1.2. Relatório de Fiscalização (Relatório de Fiscalização)
<p>CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve retorno do documento físico do auto de infração?" seja "sim, retorno do documento físico pelos Correios", deve-se seguir para a etapa "03. Proceder nova expedição". Caso a resposta seja "não, assinatura imediata do autuado ou devolução do AR", deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar defesa".</p>

<p>03. Proceder nova expedição</p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.</p>
<p>DETALHAMENTO: Em caso de retorno do Auto de Infração pela empresa dos Correios, deve-se proceder conforme descrição a seguir.</p> <p>Caso a correspondência retorne com indicação de ausência do interessado ou não procurado:</p> <ul style="list-style-type: none">- proceder até 2 expedições (envios);

<ul style="list-style-type: none">- se houver um primeiro retorno com indicativo de ausência, ou com indicação “mudou-se” ou “recusado”, deve-se consultar existência de novo endereço e iniciar novo procedimento de expedição; ou- No caso se todas as tentativas de cientificar o atuado se esgotarem sem êxito, deve-se encaminhar o processo para a GTAS/SRA, via despacho no SEI, para que sejam tomadas medidas para a publicação de edital no Diário Oficial da União (DOU), no caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido (conforme art. 15, inciso V e §1º da IN nº 08/2008).
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Prepara envio de documento de forma tempestiva, considerando o destinatário informado e os procedimentos de expedição adotados pelo protocolo da ANAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa N° 08, de 06 de Junho de 2008.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Publicar edital".

04. Publicar edital
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SRA.
DETALHAMENTO: No caso de todas as tentativas de cientificar o atuado se esgotarem sem êxito, deve-se tomar medidas para a publicação de edital no Diário Oficial da União (DOU), no caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido (conforme art. 15, inciso V e §1º da IN nº 08/2008).
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa N° 08, de 06 de Junho de 2008.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aguardar defesa".

05. Aguardar defesa
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.
DETALHAMENTO: Após a assinatura imediata do atuado, a devolução do aviso de recebimento (AR) ou a publicação no DOU, anexar ao processo o documento de recebimento, o AR ou a página do DOU no sistema SEI e aguardar o prazo para receber a defesa. Independentemente da forma pela qual o atuado for intimado, ele tem 20 (vinte) dias após a sua cientificação ou publicação no DOU para apresentar sua defesa, de acordo com o direito de ampla defesa e contraditório ao Auto de Infração. A parte interessada poderá acompanhar o procedimento administrativo, podendo ter vistas dos autos, nas dependências da ANAC ou através do sistema SEI, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente. Os interessados em obter cópias poderão obtê-las após o recolhimento prévio de valor pecuniário a título de ressarcimento de despesas incorridas com o serviço reprográfico, conforme Portaria ANAC nº 2.151/SAF. O procedimento de vistas deve ocorrer em sala ou ambiente adequado à leitura dos autos e sob vigilância.

<p>A defesa deve ser considerada tempestiva se a parte interessada manifestar-se dentro do prazo de 20 dias contados da data da cientificação. Se encaminhada pelos Correios, a tempestividade deve ser aferida pela data da postagem (conforme art. 17, parágrafo único, IN nº 08/2008).</p> <p>Caso o interessado apresente defesa para o Auto de Infração, esta deve ser anexada física e digitalmente pelo protocolo da ANAC na árvore do processo em epígrafe no SEI. Em caso de mais de uma autuação para o mesmo interessado as defesas respectivas devem ser juntadas em cada um dos processos.</p>
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portaria Anac Nº 2.151/saf, de 17 de Novembro de 2009, Instrução Normativa Nº 08, de 06 de Junho de 2008.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Autos de Infrações e Multas 1.1. AR - Aviso de Recebimento (Aviso de Recebimento - AR)
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Apresentação de defesa dentro do prazo?" seja "sim, defesa dentro do prazo", deve-se seguir para a etapa "07. Atestar a relação de documentos da defesa". Caso a resposta seja "não, defesa fora do prazo", deve-se seguir para a etapa "06. Preencher termo de decurso de prazo".

06. Preencher termo de decurso de prazo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.
DETALHAMENTO: Em caso de apresentação de defesa pelo autuado fora do prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação válida, a respectiva gerência deve elaborar no sistema SEI e incluir na árvore do respectivo processo sancionador o Termo de Decurso de Prazo (conforme modelo do texto padrão do SEI), assinado pelo servidor designado responsável, o qual atesta a intempestividade de manifestação da parte interessada. Deve-se atentar ainda para a eventualidade de atraso na entrega de correspondências pela empresa dos Correios, para o qual se sugere aguardar 15 dias após o prazo de defesa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Autos de Infrações e Multas 1.1. Termo de Decurso de Prazo (Termo)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Atestar a relação de documentos da defesa".

07. Atestar a relação de documentos da defesa
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe Tarifas Aeroportuárias.
DETALHAMENTO: Em caso de apresentação de defesa dentro do prazo de 20 (vinte) dias (conforme art. 12 da Resolução nº 25/2008), ou nas hipóteses de juntada de Termo de Decurso de Prazo, a gerência respectiva deve elaborar despacho, via sistema SEI, atestando a relação dos documentos que compõem o processo antes do envio à GTAS/SRA e tramitado e encaminhado para a GTAS/SRA.

Os demais procedimentos devem atender os requisitos das IN nº 08/2008 e da IN nº 22/2009, em especial as disposições do Capítulo V desta última.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Instrução Normativa N° 08, de 06 de Junho de 2008, Instrução Normativa N° 22, de 19 de Junho de 2009_ Procedimentos Gerais para Utilização dos Serviços de Protocolo, Resolução N° 25, de 25 de Abril de 2008.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Autos de Infrações e Multas 1.1. Despacho de Processo Sancionador (Despacho)
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar processo para GTAS/SRA".

08. Enviar processo para GTAS/SRA
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerente de Regulação Econômica.
DETALHAMENTO: Após a emissão do Auto de Infração e do Relatório de Fiscalização no SEI e a autuação do processo administrativo no sistema SMI, a gerência competente de origem do Auto de Infração deve encaminhá-lo, via sistema SMI, para a GTAS/SRA. À GTAS, por delegação do Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos, compete essencialmente a decisão, a coordenação e a prática dos atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos administrativos, a partir da lavratura dos Autos de Infração.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, 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 SRA deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.