

**ANEXO À PORTARIA Nº 2.409/ASPAR, DE 18 DE JULHO DE 2017.**

**COMPORTAMENTOS ESPERADOS DOS SERVIDORES PÚBLICOS EM EXERCÍCIO NA  
ASSESSORIA PARLAMENTAR DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Estas regras orientam a conduta dos servidores em exercício na ASPAR.

Art. 2º O convívio no ambiente de trabalho deve estar alicerçado na cordialidade, no respeito mútuo, na equidade, no bem-estar, na colaboração e no espírito de equipe, na busca de um objetivo comum, independentemente da posição hierárquica ou cargo.

Art. 3º A busca por informações que subsidiem o atendimento da demanda deve ser pautada sempre pelo respeito aos demais colegas das diversas UORGS, que são parceiros da ASPAR.

Art. 4º A conduta dos servidores lotados na Assessoria Parlamentar será norteadada, sem prejuízo de outros princípios constitucionais e legais, pelos seguintes valores:

I - empatia: colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Não há como atendermos bem um usuário e/ou regulado se não soubermos o que ele deseja e busca. Em cada atendimento, a equipe ASPAR buscará o máximo possível estar consciente das motivações que levaram o usuário e/ou regulado a procurar a ASPAR. Para isso fará uso de todos os meios e recursos disponíveis, tais como: perguntas, sistemas internos e externos, bancos de dados, contatos com as demais unidades organizacionais, experiências anteriores, tudo visando encontrar soluções com a máxima rapidez e eficiência;

II - cortesia: servir com prazer, atender bem. É fundamental que toda a equipe ASPAR seja composta por servidores que sintam prazer em servir e que se sintam motivados pelo desafio constante de resolver os problemas dos usuários e dos regulados. A equipe de servidores da ASPAR buscará ser uma unidade transformadora dentro da ANAC, onde os problemas e dúvidas são transformados em soluções, melhoria da imagem da Agência e satisfação para o público interno e externo;

III - celeridade e senso de urgência: tratar as demandas que chegarem à ASPAR/ANAC com a devida celeridade, de modo a atender ao usuário e/ou regulado da forma mais urgente possível, visando a redução do prazo de respostas processuais da Agência;

IV - alinhamento aos objetivos da ANAC, ao interesse público e às normas legais: atender às demandas que chegam à ASPAR/ANAC em estrita obediência aos objetivos institucionais da Agência, ao interesse público e à legislação pertinente; e

V - cuidado e proatividade: acompanhar a demanda do usuário e/ou regulado até a resolução do problema. A equipe ASPAR deve tentar proteger o seu “cliente” (usuário/regulado) de forma a evitar que tenha ainda mais problemas. Se o problema/processo/procedimento necessita de mais alguma solução, informe ao seu “cliente” para que ele se antecipe e resolva a questão.

## CAPÍTULO II DO RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

Art. 5º A tempestividade no atendimento das respostas, juntamente com a atenção dispensada ao demandante, constituem os 2 (dois) pilares fundamentais para o sucesso nas tratativas parlamentares.

Art. 6º Nas relações estabelecidas com o público interno, os servidores da ASPAR deverão apresentar a demanda à área técnica competente, demonstrando suas particularidades, respeitando os aspectos técnicos atinentes ao caso, observando, sempre que possível, a urgência que cada assunto requeira.

Parágrafo único. É dever dos servidores da ASPAR reportar à respectiva chefia os casos em que houver reiteradas ocorrências sobre o mesmo assunto, de modo a se identificar oportunidades de melhorias no processo.

Art. 7º Sempre que possível, os servidores da ASPAR deverão resguardar o corpo técnico da Agência, evitando contatos diretos entre estes e os parlamentares, preservando-lhes o ambiente de trabalho e concentrando na ASPAR o fluxo de demandas.

Art. 8º Compete aos servidores da ASPAR analisar as respostas recebidas pelas áreas técnicas, de modo a verificar se seu conteúdo corresponde ao demandado e, se for o caso, adequar a linguagem aos protocolos parlamentares.

Parágrafo único. Os temas sensíveis, assim identificados pelos servidores da ASPAR ou definidos pela chefia imediata, devem ser submetidos à análise da Diretoria para que se defina a estratégia, conveniência e oportunidade de externalização.

## CAPÍTULO III DO RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

Art. 9º É dever dos servidores da ASPAR:

I - colocar-se na posição do demandante, dando-lhe todas as orientações preliminares e se disposto a colher outras que sejam necessárias à solução do problema;

II - observar a formalidade e cordialidade no trato com autoridades e parlamentares, buscando atender a demanda com a maior celeridade possível;

III - abster-se de manifestar opinião pessoal, juízo de valor, ou emitir parecer sobre assuntos diversos aos serviços demandados, principalmente em reunião com os parlamentares;

IV - fazer-se presente sempre que haja a interação entre a área técnica e um parlamentar;

V - observar o dever de guardar sigilo sobre as informações a que teve acesso em função de sua atividade; e

VI - reportar-se ao Chefe da ASPAR, caso tome conhecimento do contato direto entre parlamentar e qualquer outra UORG.

Parágrafo único. Na ocorrência da hipótese descrita no inciso VI do caput deste artigo, o Chefe da ASPAR informará o fato ao chefe da UORG contatada, para que haja o ajuste nos procedimentos daquela UORG e as futuras demandas recebidas diretamente de parlamentares sejam redirecionadas primeiramente para a ASPAR, de modo a preservar as áreas técnicas.

Art. 10. É essencial requerer do demandante que formalize a demanda por e-mail, de modo a explicitá-la e permitir sua compreensão pela área técnica competente.

#### CAPÍTULO IV DA CONDUTA DO CHEFE DA ASSESSORIA PARLAMENTAR

Art. 11. No desempenho de suas atribuições o Chefe da Assessoria Parlamentar deverá:

I - agir com ética, de forma clara e inequívoca, buscando ser exemplo de moralidade e profissionalismo;

II - promover o diálogo na sua equipe, contribuindo para a disseminação de informações e ideias entre os servidores, com incentivo à participação e colaboração criativa;

III - buscar resolver situações de conflito preferencialmente por meio de consenso, incentivando a participação dos servidores e o comprometimento com as soluções acordadas;

IV - fomentar o aperfeiçoamento técnico e incentivar o autodesenvolvimento profissional da equipe propiciando acesso equitativo às oportunidades, com respeito às diversidades, perfis e aptidões;

V - promover a observância das orientações e políticas institucionais, agindo em sua defesa e divulgação.

#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os casos omissos serão resolvidos pela ASPAR e, se necessário, submetidos à apreciação do Diretor-Presidente da ANAC.