



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/ANAC-010-R01**

---

**PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO DE DENÚNCIAS,  
COORDENAÇÃO ENTRE SAR E SFI**

---

12/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	31/05/2017	ANAC	Versão Original
R01	13/12/2017	ANAC	1) Retirada a classificação de RESERVADO do manual.

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 11.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Relatar Condições de Insegurança à SFI, pág. 14.
  - 5.2) Tratar Denúncias Provenientes da SAR, pág. 17.
  - 5.3) Tratar Condições Inseguras na GCVC (SAR), pág. 20.
- 6) Disposições Finais, pág. 23.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Coordenação da Vigilância Continuada**

- a) Relatar Condições de Insegurança à SFI
- b) Tratar Condições Inseguras na GCVC (SAR)

#### **2) Gerência Técnica de Execução da Ação Fiscal**

- a) Tratar Denúncias Provenientes da SAR

# 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

## 1.1 INTRODUÇÃO

A finalidade deste Manual de Procedimentos (MPR) é subsidiar os agentes da ANAC que atuam na fiscalização, de forma a orientar e padronizar os procedimentos a serem seguidos na apuração de denúncias que necessitem de atuação da Superintendência de Ação Fiscal (SFI) e que sejam provenientes da Superintendência de Aeronavegabilidade (SAR). Espera-se que com os procedimentos e regulamentos aqui expostos seja possível uma atuação prática, ágil e eficiente dos agentes fiscalizadores, constituindo-se como fonte de pesquisa e orientação.

Para entendimento deste MPR, conforme disposto no Regimento Interno da ANAC aprovado pela Resolução 381, de 14 de junho de 2016, ações fiscais são as fiscalizações para reprimir atos ilícitos no que concerne às competências da ANAC. A vigilância continuada, por sua vez, é o conjunto de ações de fiscalização que envolvem o acompanhamento permanente das atividades dos regulados para orientá-los, manter o risco das operações dentro de um nível aceitável de segurança da aviação civil e aprimorar a prestação de serviços ao passageiro.

A aplicação deste MPR é imediata nos casos abaixo, podendo ser utilizado em outros eventos caso se julgue necessário:

I - Pessoal sem habilitação válida ou com habilitação vencida:

A SAR trata os eventos no qual ocorra manutenção por pessoal inabilitado sob supervisão de outra pessoa devidamente habilitada como mecânico de manutenção aeronáutica (supervisor). Trata, também, da manutenção realizada por piloto conforme previsão regulamentar. Assim como as situações de conformidade relacionadas a entes regulados certificados como organização de manutenção pelo RBAC 145 ou operador aéreo certificado pelo RBAC 119.

Serão encaminhados para GTFI/SFI os demais casos no qual uma ação de manutenção foi realizada por pessoa sem a habilitação necessária ou com a habilitação vencida.

II - Manutenção clandestina:

A SAR trata dos eventos de manutenção realizada por mecânico de manutenção aeronáutica autônomo previsto nos regulamentos e, também, da manutenção realizada além das limitações certificadas de uma organização de manutenção regida pelo RBAC 145 ou por operador aéreo certificado pelo RBAC 119.

Serão encaminhados para GTFI/SFI os demais casos nos quais for realizada manutenção em organização de manutenção não certificada pela ANAC, por uma organização de manutenção de produto aeronáutico com certificado suspenso, cassado ou revogado.

### III - Peças suspeitas:

A SAR trata dos eventos em que a peça foi considerada suspeita, podendo ter problema de rastreabilidade ou de remarcação no âmbito de uma organização de manutenção certificada pelo RBAC 145 ou operador aéreo certificado pelo RBAC 119.

Os demais casos de peças suspeitas (adulteração ou clonagem), serão encaminhados para GTFI/SFI.

### IV - Aeronaves sem matrícula ou clonadas:

Os casos envolvendo a operação de aeronave sem matrícula ou clonadas serão encaminhados para GTFI/SFI.

### V - Aeronaves com CA vencido, suspenso ou cancelado

Os eventos envolvendo operação de aeronave com CA vencido, suspenso ou cancelado serão encaminhados para GTFI/SFI, exceto quando se tratar de operador aéreo certificado pelo RBAC 121.

VI - Outros casos envolvendo manutenção de aeronaves e que sejam enquadrados, regimentalmente, como sendo competência da SFI.

O MPR estabelece, no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, os seguintes processos de trabalho:

- a) Relatar Condições de Insegurança à SFI.
- b) Tratar Denúncias Provenientes da SAR.
- c) Tratar Condições Inseguras na GCVC (SAR).

## **1.2 REVOGAÇÃO**

MPR/ANAC-010-R00, aprovado na data de 31 de maio de 2017.

### 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>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência de Coordenação da Vigilância Continuada - GCVC	Gerência responsável pelo: planejamento das atividades de certificação e vigilância continuada na área de competência da GGAC; coordenação das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC, pelo estabelecimento de processos, buscando maior eficiência; padronização e coordenação técnica das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC; realização de auditorias periódicas no âmbito das gerências e gerências técnicas da GGAC; e monitoramento, através de indicadores de produtividade e desempenho, da execução das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC.
Gerência Técnica de Execução da Ação Fiscal - GTFI	Gerência Técnica responsável por planejar e executar as ações fiscais da ANAC, coordenar as ações fiscais especiais decorrentes de denúncias que demandem atuação de mais de uma superintendência, fiscalizar os direitos dos passageiros, fiscalizar as normas de acessibilidade, fiscalizar o cumprimento dos contratos de transporte, fiscalizar e coordenar a execução dos planos de assistência às vítimas e familiares em caso de acidentes aeronáuticos, coordenar as ações fiscais da ANAC em colaboração com outros órgãos da administração pública e responder às

	manifestações de passageiros registradas no Fale com a ANAC.
--	--

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Adota as medidas cabíveis na análise processual no âmbito da SFI.	GTFI
Analisa denúncia recebida da GCVC/SAR.	GTFI
Avalia os resultados recebidos da GTFI(SFI).	GCVC
Cadastra notificação recebida da GCVC/SAR no banco de dados da GTFI/SFI.	GTFI
Compila informações da condição insegura recebida.	GCVC

#### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
GECAP	Gerenciamento e Cadastro de Aeródromos Privados.	<a href="http://svadf1007.anac.gov.br/gecap/">http://svadf1007.anac.gov.br/gecap/</a>

Intranet da SAR	Sistema de controle de processos internos da SAR e disponibilização de informações de aeronavegabilidade e estatísticas.	<a href="http://sar.anac.gov.br">http://sar.anac.gov.br</a>
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/saci/">https://sistemas.anac.gov.br/saci/</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/novosmi">https://sistemas.anac.gov.br/novosmi</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 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 Relatar Condições de Insegurança à SFI

Este processo de trabalho trata da avaliação da competência acerca de notificação de condição de insegurança recebida.

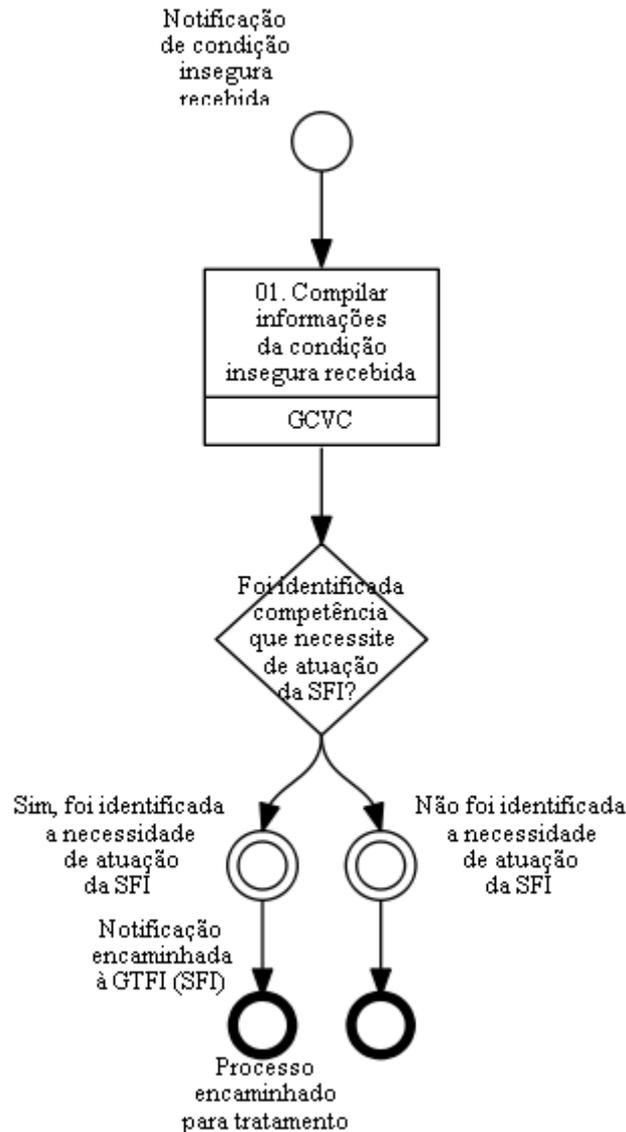
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Notificação de condição insegura recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum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

- a) Notificação encaminhada à GTFI (SFI).
- b) Processo encaminhado para tratamento.

A área envolvida na execução deste processo é a GCVC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Compila informações da condição insegura recebida.

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



## 01. Compilar informações da condição insegura recebida

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Realizar levantamento das informações disponíveis na SAR acerca da denúncia. Explicitar o que os requisitos preveem e que não está nas competências da SAR. Avaliar a denúncia e verificar se a mesma envolve os casos explicitados na introdução deste MPR.

Desta compilação de informações pode ser necessário acionar a SFI ou executar os processos referentes a tratamento de denúncias no âmbito da SAR.

COMPETÊNCIAS:

- Compila informações da condição insegura recebida.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Intranet da SAR, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi identificada competência que necessite de atuação da SFI?" seja "sim, foi identificada a necessidade de atuação da SFI", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não foi identificada a necessidade de atuação da SFI", esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Tratar Denúncias Provenientes da SAR

Este processo de trabalho demonstra como as denúncias de competência da GTFI (SFI) recebidas da GCVC (SAR) devem ser analisadas.

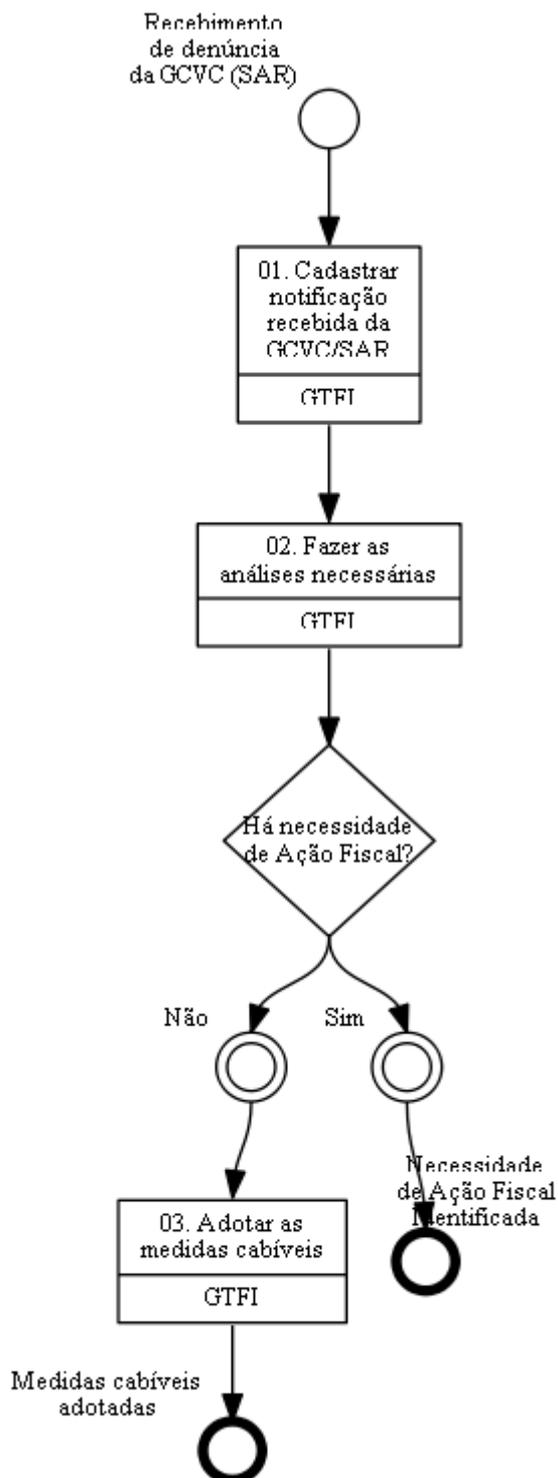
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de denúncia da GCVC (SAR)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança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

- a) Necessidade de Ação Fiscal Identificada.
- b) Medidas cabíveis adotadas.

A área envolvida na execução deste processo é a GTFI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Adota as medidas cabíveis na análise processual no âmbito da SFI; (2) Analisa denúncia recebida da GCVC/SAR; (3) Cadastra notificação recebida da GCVC/SAR no banco de dados da GTFI/SFI.

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



### 01. Cadastrar notificação recebida da GCVC/SAR

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFI.

DETALHAMENTO: O servidor recebe a Notificação de denúncia, cadastra no banco de denúncias da GTFI/SFI, dá o andamento conforme disposições regulamentares da SFI.

COMPETÊNCIAS: - Cadastra notificação recebida da GCVC/SAR no banco de dados da GTFI/SFI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Fazer as análises necessárias".

<b>02. Fazer as análises necessárias</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFI.
DETALHAMENTO: O responsável pela análise da denúncia deverá fazer as análises necessárias de acordo com os procedimentos de apuração estabelecidos pela SFI.
COMPETÊNCIAS: - Analisa denúncia recebida da GCVC/SAR.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GECAP, SACI, SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de Ação Fiscal?" seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Adotar as medidas cabíveis".

<b>03. Adotar as medidas cabíveis</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFI.
DETALHAMENTO: Deve-se adotar as medidas cabíveis.
COMPETÊNCIAS: - Adota as medidas cabíveis na análise processual no âmbito da SFI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SMI - Sistema de Multas e Infrações, SACI, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Tratar Condições Inseguras na GCVC (SAR)**

Trata-se dos procedimentos de tratamento das informações recebidas pela GCVC (SAR) que forem provenientes da GTFI (SFI).

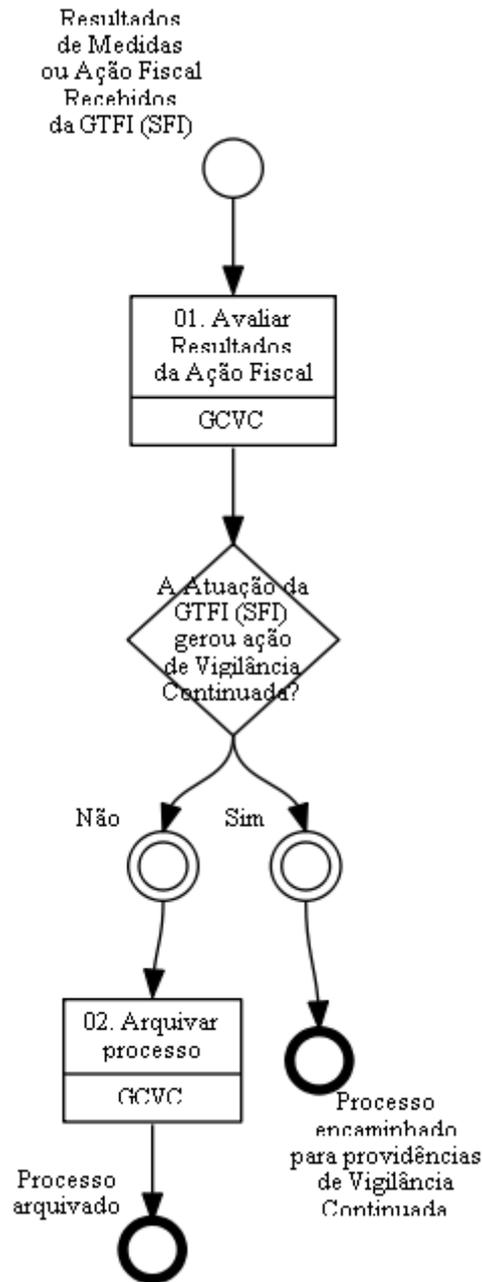
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Resultados de Medidas ou Ação Fiscal Recebidos da GTFI (SFI)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Processo arquivado.
- b) Processo encaminhado para providências de Vigilância Continuada.

A área envolvida na execução deste processo é a GCVC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia os resultados recebidos da GTFI(SFI).

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



### 01. Avaliar Resultados da Ação Fiscal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Deve-se avaliar os resultados recebidos da GTFI(SFI).

Caso os resultados recebidos pela SFI ensejem ações de vigilância continuada, deve-se disparar o processo SAR referente ao tratamento de denúncias.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia os resultados recebidos da GTFI(SFI).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Atuação da GTFI (SFI) gerou ação de Vigilância Continuada?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Arquivar processo". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

## **02. Arquivar processo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Deve-se proceder ao arquivamento do processo.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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