



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SFI-039-R01**

---

**GESTÃO DO PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO - SFI**

---

01/2018

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	06/12/2017	SFI	Versão Original
R01	18/01/2018	SFI	1) Processo 'Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI' modificado.

## 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.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 9.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI, pág. 12.
- 6) Disposições Finais, pág. 17.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Operações**

- a) Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI

#### **2) Gerência Técnica de Assessoramento**

- a) Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Trata-se do manual de procedimentos referente ao Planejamento, Acompanhamento e Supervisão das fiscalizações de Prestação de Serviço ao Passageiro realizadas pelos servidores lotados na SFI.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, o seguinte processo de trabalho:

- a) Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SFI-039-R00, aprovado na data de 06 de dezembro 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:

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Operações - GEOP	Gerência responsável pela fiscalização dos direitos dos passageiros, fiscalização das normas de acessibilidade, fiscalização de ilícitos na aviação, coordenação dos planos de assistência às vítimas e familiares em caso de acidentes aeronáuticos, coordenação das operações especiais da ANAC, coordenação das fiscalizações que envolvam mais de uma superintendência, respostas à demandas externas, coordenação dos planos de crise e respostas às manifestações de passageiros registradas no Fale com a ANAC.
Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS(SFI)	A GTAS é responsável, no âmbito da SFI, por assessorar diretamente o(a) SFI em suas

	demandas técnicas, analisar e propor o aperfeiçoamento da estrutura organizacional e a revisão do Regimento Interno; coordenar a participação de servidores e a utilização de recursos destinados à contratação e participação em eventos de capacitação; atuar como Agente de Integração de Capacitação e Desenvolvimento (AICD); gerir o orçamento destinado as atividades propostas pelas Gerências, coordenar a elaboração de respostas às demandas de acesso a informação e de ouvidoria recebidas; coordenar a elaboração e acompanhar o cumprimento das metas intermediárias; acompanhar a participação de servidores em Projetos Prioritários e Estratégicos; auxiliar as unidades internas na especificação e no acompanhamento do desenvolvimento de sistemas de informação de apoio à Superintendência; acompanhar a execução dos convênios de interesse da Superintendência; representar a SFI em comitês e comissões quando designado, e acompanhar e coordenar a gestão documental.
--	---

### **1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO**

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

Compete ao Superintendente de Ação Fiscal 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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

#### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT - Indicadores e Relatórios	Sistema que gera indicadores e relatórios de dados do GFT.	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\16.exe
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 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 Elaborar, Acompanhar e Supervisionar o Plano Anual de Fiscalização - SFI

Refere-se ao Planejamento, Acompanhamento e Supervisão das fiscalizações de Prestação de Serviço ao Passageiro realizadas pelos servidores lotados na SFI.

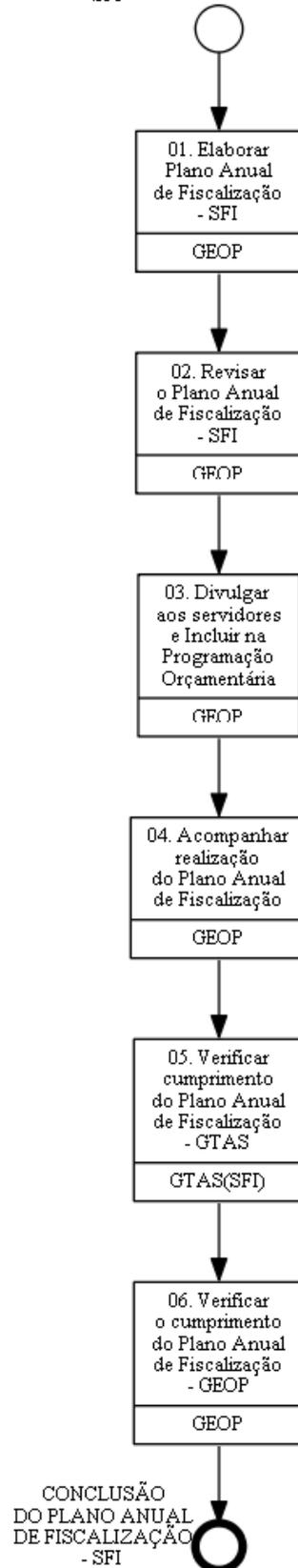
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "INÍCIO DO PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO - SFI", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Esse é um processo recorrente na SFI O Planejamento das Ações de Fiscalização de Prestação de Serviço ao Passageiro bem como o acompanhamento mensal são demandados da SFI anual e mensalmente'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "CONCLUSÃO DO PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO - SFI.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: GEOP, GTAS(SFI).

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

INÍCIO DO  
PLANO ANUAL  
DE FISCALIZAÇÃO  
- SFI



## **01. Elaborar Plano Anual de Fiscalização - SFI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP.

DETALHAMENTO: No primeiro trimestre do ano, a equipe designada pelo GEOP deverá elaborar nota técnica no SEI, incluindo as diretrizes determinadas, para as fiscalizações a serem realizadas no Plano Anual de Fiscalização do Ano seguinte.

A equipe deve considerar as diretrizes propostas pelo GEOP bem como poderá sugerir demais diretrizes, que considerarem relevantes.

Anexo a Nota Técnica, será proposto check list de verificação dos itens referentes as diretrizes para controle da GEOP dos itens verificados.

Dúvidas em relação a interpretação e conflito de normas serão encaminhadas a área de competência normativa e aplicada a interpretação recomendada pela área. A orientação aos agentes é feita através de capacitação, e-mail institucional e ainda atualização do check list de verificação dos itens.

Ao elaborar a Nota Técnica, a mesma deverá ser incluída e assinada pela equipe e pelo GEOP no Sistema SEI.

A nota técnica será disponibilizada para a SFI, para conhecimento e assinatura do Superintendente de Ação Fiscal.

Após conhecimento da Nota Técnica, o SFI deverá solicitar reunião com os Diretores, para apresentação do PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO - SFI. A apresentação realizada deverá ser incluída no processo.

Havendo solicitações de alterações, as mesmas deveram ser realizadas e ao final, o GEOP incluirá despacho no processo com tabela-resumo dos aeroportos a serem fiscalizados juntamente com as diretrizes, para divulgação aos servidores envolvidos na fiscalização: NURAC, GTAS/SFI (controle de indicadores e orçamento).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Revisar o Plano Anual de Fiscalização - SFI".

## **02. Revisar o Plano Anual de Fiscalização - SFI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP.

DETALHAMENTO: A 1ª Revisão Ordinária do Plano Anual de Fiscalização - SFI deverá ser realizada no mês de outubro do ano anterior, e se inicia com a manifestação da GEOP no processo através de Despacho para a equipe designada. Confirmando as diretrizes que devem ser mantidas e ainda podendo trazer algum fato desconhecido anteriormente.

A 2ª Revisão Ordinária do Plano Anual de Fiscalização - SFI deverá ser realizada no mês de junho do ano de execução, e se inicia com a manifestação da GEOP no processo através de Despacho para a equipe designada. Confirmando as diretrizes que devem ser mantidas e ainda podendo trazer algum fato desconhecido anteriormente.

A Revisão Extraordinária poderá ser realizada a qualquer momento, por solicitação do GEOP via despacho no processo, justificando a necessidade de sua revisão.

As revisões deverão ser apresentadas ao SFI por meio de despacho do GEOP no processo.

O SFI irá apresentar em reunião de Gestão as alterações no Plano Anual de Fiscalização - SFI para a Diretoria.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Divulgar aos servidores e Incluir na Programação Orçamentária".

### **03. Divulgar aos servidores e Incluir na Programação Orçamentária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP.

DETALHAMENTO: Para divulgação aos servidores envolvidos na fiscalização deverá ser enviado através de e-mail no SEI aos coordenadores do NURAC e as Gerencias da SFI, os mesmos devem ser alertados do caráter Restrito das informações apresentadas e são corresponsáveis pelo cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - SFI.

A GTAS/SFI deve incluir o Plano Anual de Fiscalização - SFI na programação orçamentária da SFI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Acompanhar realização do Plano Anual de Fiscalização".

### **04. Acompanhar realização do Plano Anual de Fiscalização**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP.

DETALHAMENTO: Mensalmente, a equipe designada pelo GEOP, encaminhará aos NURAC participantes do Plano Anual de Fiscalização - SFI um processo administrativo, com despacho assinado pelo GEOP, para a inclusão das Ordens de Serviço respectivas ao mês subsequente no prazo de 10 dias corridos.

Poderá ocorrer a participação de fiscais designados pelo GEOP que não estão lotados no Nucleo Responsável pela fiscalização. A designação será feita pelo GEOP através de Ordem de Serviço no processo mensal de fiscalização.

O chefe do NURAC, incluirá a ordem de serviço no Processo Mensal, e retornará o mesmo para ciência e controle da equipe designada.

Para emissão da Ordem de serviço deverá ser observado o procedimento Designar Servidor para Atividade de Fiscalização na SFI.

Até o 5 dia útil do mês da fiscalização, o processo deverá ser reenviado ao NURAC, com prazo até o 5 dia útil do mês subsequente, para inclusão dos Relatórios de Ação de Fiscalização pelos servidores determinados pela Ordem de Serviço

Os documentos deverão ser classificados como Restrito - Documento Preparatório.

Se a fiscalização não for realizada conforme disposto na Nota Técnica, por motivo de restrição orçamentária ou disponibilidade de pessoal, essa poderá ser substituída por fiscalização realizada na cidade da localização do NURAC.

A alteração deverá ser justificada por meio de despacho do Chefe do NURAC, inserido no processo mensal e direcionado à GEOP. Mesmo nestes casos a Ordem de Serviço e o Relatório de Ação de Fiscalização deverão ser elaborados e anexados ao processo.

Os Autos de Infração gerados pela fiscalização deverão ser lavrados no SMI 3.0 e tramitados em processo próprio, não devendo ser incluídos no processo mensal.

Dúvidas e sugestões poderão ser encaminhadas ao e-mail [geop@anac.gov.br](mailto:geop@anac.gov.br).

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Verificar cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - GTAS".

**05. Verificar cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - GTAS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAS(SFI).

DETALHAMENTO: A GTAS/SFI, ao 5 dia útil do mês subsequente, verifica o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - SFI e informa a SPI o número de fiscalizações realizadas/número de fiscalizações programadas para o mês para divulgação dos resultados.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Indicadores e Relatórios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Verificar o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - GEOP".

**06. Verificar o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - GEOP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP.

DETALHAMENTO: A a equipe designada pelo GEOP verifica o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização - SFI através da leitura dos relatórios mensais encaminhados e dos autos de infração lavrados na fiscalização. O resultado da análise da GEOP será registrado em Relatório Trimestral elaborado pela equipe no SEI e encaminhado ao GEOP e SFI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: 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 SFI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.