



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SFI-004-R01**

---

**FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELOS  
ENTES REGULADOS AFETAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
AOS PASSAGEIROS NO AEROPORTO**

---

08/2018

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	24/12/2015	SFI	Versão Original
R01	14/08/2018	SFI	1) Processo 'Realizar Fiscalização Presencial de Rotina nos Aeroportos' 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.
  - 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. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 10.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Realizar o Atendimento Presencial a Passageiros, pág. 12.
  - 5.2) Averiguar a Ocorrência de Infração nos Aeroportos, pág. 17.
  - 5.3) Participar de Reuniões do CGA, pág. 21.
  - 5.4) Realizar Fiscalização Presencial de Rotina nos Aeroportos, pág. 24.
- 6) Disposições Finais, pág. 27.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Atendentes do NURAC CWB**

- 1) Realizar o Atendimento Presencial a Passageiros

#### **b) Coordenador do NURAC**

- 1) Participar de Reuniões do CGA

#### **c) Servidor Lotado em NURAC**

- 1) Averiguar a Ocorrência de Infração nos Aeroportos
- 2) Participar de Reuniões do CGA
- 3) Realizar Fiscalização Presencial de Rotina nos Aeroportos

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Dispõe sobre os procedimentos relativos às rotinas executadas nos Núcleos Regionais de Aviação Civil - NURAC, no que se refere à fiscalização presencial das atividades desenvolvidas pelos entes regulados, quanto à prestação de serviço aos passageiros no aeroporto.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Realizar o Atendimento Presencial a Passageiros.
- b) Averiguar a Ocorrência de Infração nos Aeroportos.
- c) Participar de Reuniões do CGA.
- d) Realizar Fiscalização Presencial de Rotina nos Aeroportos.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SFI-004-R00, aprovado na data de 24 de dezembro de 2015.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 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>
Atendentes do NURAC CWB	Funcionários contratados por meio de empresa terceirizada para atendimento presencial aos passageiros no aeroporto.
Coordenador do NURAC	Grupo contendo os coordenadores dos Núcleos Regionais de Aviação Civil da ANAC.
Servidor Lotado em NURAC	Servidores lotados em NURAC.

## 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

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

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
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

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
CGA	Centro de Gerenciamento Aeroportuário.
INSPAC	Inspetor de Aviação Civil
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil da ANAC.
PAF	Plano Anual de Fiscalização



### 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
Checklist para Fiscalização Presencial de Rotina Diária	Check-List para verificação de itens regulamentares básicos relacionados com as atividades desenvolvidas pelos entes regulados no aeroporto.
Manual do Atendimento no NURAC	Documento que define o modo de atuação dos atendentes do NURAC.
Orientações para Coleta de Evidências	Contém uma relação de documentos a serem coletados de modo a comprovar evidências de eventuais infrações.
ROP-1	Formulário de Registro de Ocorrência com Passageiros.

#### 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
Alimenta planilha eletrônica com eficiência.	Atendentes do NURAC CWB
Atende ao passageiro de forma respeitosa, precisa e padronizada, tomando como base as normas de aviação civil vigentes.	Atendentes do NURAC CWB

Comunica com clareza, ética e impessoalidade, o resultado da ação de fiscalização realizada.	Servidor Lotado em NURAC
Fiscaliza presencialmente, com atenção e imparcialidade, as atividades desenvolvidas pelos entes regulados, afetas à prestação de serviço aos passageiros no aeroporto.	Servidor Lotado em NURAC
Participa ativamente, com imparcialidade e senso crítico, de reunião/fórum dedicado à discussão de assuntos afetos às operações realizadas no aeroporto.	Servidor Lotado em NURAC
Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.	Atendentes do NURAC CWB
Verifica existência de infração de forma criteriosa e imparcial com base em evidências coletadas.	Servidor Lotado em NURAC

### 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.	<a href="http://www2.anac.gov.br/arus/focus">http://www2.anac.gov.br/arus/focus</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 Realizar o Atendimento Presencial a Passageiros

O processo consiste nos passos necessários ao atendimento presencial ao passageiro, realizado nos Núcleos Regionais da ANAC, e nas primeiras providências adotadas nessa ocasião.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Passageiro na unidade de atendimento presencial no aeroporto", 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:

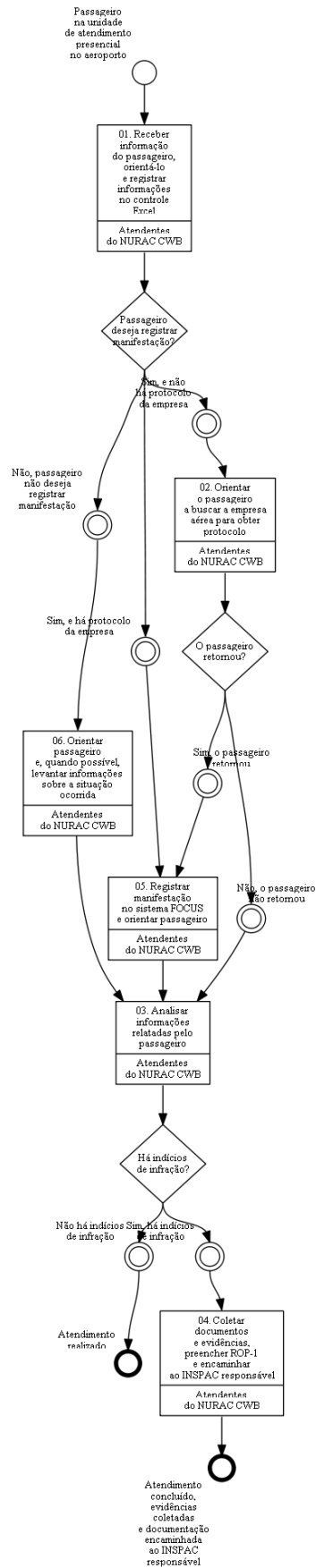
- a) Atendimento concluído, evidências coletadas e documentação encaminhada ao INSPAC responsável.
- b) Atendimento realizado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Atendentes do NURAC CWB.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Alimenta planilha eletrônica com eficiência; (2) Atende ao passageiro de forma respeitosa, precisa e padronizada, tomando como base as normas de aviação civil vigentes; (3) Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Manual do Atendimento no NURAC", "Orientações para Coleta de Evidências", "ROP-1".

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



## **01. Receber informação do passageiro, orientá-lo e registrar informações no controle Excel**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.

DETALHAMENTO: Receber o passageiro com saudação inicial ("bom dia, tarde, noite") e perguntar em que pode ajudar. Escutar atentamente ao relato do passageiro.

Prestar os primeiros esclarecimentos relacionadas com o fato relatado.

Proceder ao registro na planilha do Excel.

Obs.: Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.

COMPETÊNCIAS:

- Atende ao passageiro de forma respeitosa, precisa e padronizada, tomando como base as normas de aviação civil vigentes.
- Alimenta planilha eletrônica com eficiência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Passageiro deseja registrar manifestação?" seja "não, passageiro não deseja registrar manifestação", deve-se seguir para a etapa "06. Orientar passageiro e, quando possível, levantar informações sobre a situação ocorrida". Caso a resposta seja "sim, e há protocolo da empresa", deve-se seguir para a etapa "05. Registrar manifestação no sistema FOCUS e orientar passageiro". Caso a resposta seja "sim, e não há protocolo da empresa", deve-se seguir para a etapa "02. Orientar o passageiro a buscar a empresa aérea para obter protocolo".

## **02. Orientar o passageiro a buscar a empresa aérea para obter protocolo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.

DETALHAMENTO: Caso o passageiro tenha interesse em registrar a manifestação, consultar se já procurou a empresa aérea e se já dispõe de número de protocolo; Não havendo registrado sua manifestação junto à empresa aérea, informá-lo que, de acordo com as normas da Agência, não é possível\* o registro da manifestação sem o número de protocolo da empresa aérea;

\* Em determinados casos (recusa do registro por parte da empresa, inexistência de canal dedicado ou impossibilidade de contato com o SAC), não será possível recusar ao registro sem o número de protocolo da empresa. Nestes casos, o número do protocolo da empresa deverá ser substituído por uma sequência de números "1". Mas, importante ressaltar que este recurso somente deverá ser utilizado em último caso.

Obs.: Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.

COMPETÊNCIAS:

- Atende ao passageiro de forma respeitosa, precisa e padronizada, tomando como base as normas de aviação civil vigentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O passageiro retornou?" seja "não, o passageiro não retornou", deve-se seguir para a etapa "03. Analisar informações relatadas pelo passageiro". Caso a resposta seja "sim, o passageiro retornou", deve-se seguir para a etapa "05. Registrar manifestação no sistema FOCUS e orientar passageiro".

### **03. Analisar informações relatadas pelo passageiro**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.

DETALHAMENTO: Analisar informações contidas no relato do passageiro, buscando identificar se o fato relatado indica eventual descumprimento às normas vigentes.

Obs.: Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há indícios de infração?" seja "não há indícios de infração", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, há indícios de infração", deve-se seguir para a etapa "04. Coletar documentos e evidências, preencher ROP-1 e encaminhar ao INSPAC responsável".

### **04. Coletar documentos e evidências, preencher ROP-1 e encaminhar ao INSPAC responsável**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.

DETALHAMENTO: Caso o relato do passageiro apresente indícios de infração às normas vigentes, coletar cópia dos documentos mencionados no artefato Orientações para Coleta de Evidências;

Preencher o formulário ROP-1, conforme artefato ROP-1;

Digitalizar a documentação coletada e encaminhar, via e-mail, ao INSPAC responsável (em atividade no turno), com cópia para o Coordenador do NURAC;

Juntar a documentação coletada ao formulário ROP-1 preenchido (meio físico) e encaminhar ao INSPAC responsável.

Obs.: Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Orientações para Coleta de Evidências, ROP-1, Manual do Atendimento no NURAC.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **05. Registrar manifestação no sistema FOCUS e orientar passageiro**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.

<p>DETALHAMENTO: Caso o passageiro disponha de número de protocolo da empresa aérea, proceder ao registro no sistema FOCUS;</p> <p>Orientar o passageiro, sob a luz da legislação aplicável ao fato relatado;</p> <p>Entregar ao passageiro o número da manifestação no final do atendimento.</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Em caso de dúvidas quanto ao fato relatado pelo passageiro, consultar o inspetor em atividade no turno.</li><li>- Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.</li></ul>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Registra manifestação no sistema STELLA com clareza e objetividade.</li></ul>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: FOCUS.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar informações relatadas pelo passageiro".</p>

<p><b>06. Orientar passageiro e, quando possível, levantar informações sobre a situação ocorrida</b></p>
<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Atendentes do NURAC CWB.</p>
<p>DETALHAMENTO: Caso não tenha interesse em registrar no momento, informar sobre a possibilidade de registro posterior, indicando os meios disponíveis.</p> <p>Obs.: Para o atendimento, observar o disposto no Manual do Atendimento no NURAC.</p>
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Manual do Atendimento no NURAC.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar informações relatadas pelo passageiro".</p>



## 5.2 Averiguar a Ocorrência de Infração nos Aeroportos

Consiste nos passos necessários à verificação de ocorrência de infrações em aeroportos, realização de diligências e outras ações delas decorrentes.

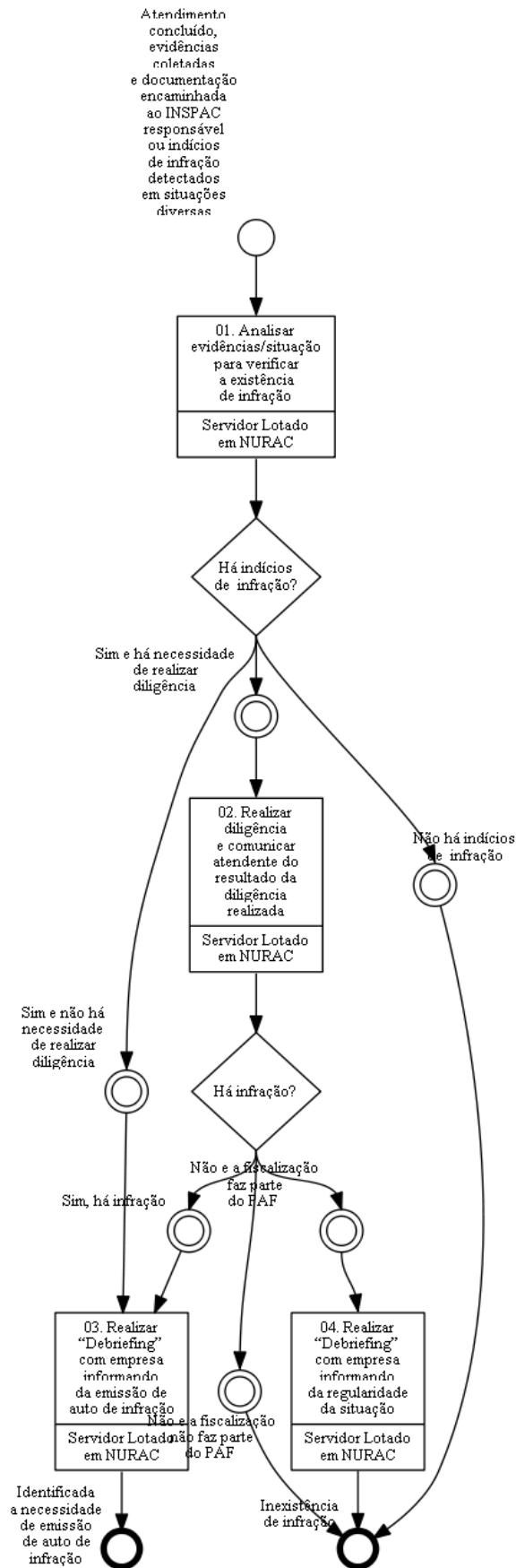
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Atendimento concluído, evidências coletadas e documentação encaminhada ao INSPAC responsável ou indícios de infração detectados em situações diversas", portanto, este processo deve 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) Inexistência de infração.
- b) Identificada a necessidade de emissão de auto de infração.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Servidor Lotado em NURAC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Comunica com clareza, ética e impessoalidade, o resultado da ação de fiscalização realizada; (2) Verifica existência de infração de forma criteriosa e imparcial com base em evidências coletadas.

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



## **01. Analisar evidências/situação para verificar a existência de infração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Observar as evidências coletadas (em fiscalização presencial de rotina diária, atendimento e outros) com o objetivo de comprovar se indicam a ocorrência de infração, entendendo-se essa como o descumprimento de um ou mais requisitos regulamentares.

Caso não seja possível concluir pela ocorrência ou não da infração, deve-se realizar nova diligência.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica existência de infração de forma criteriosa e imparcial com base em evidências coletadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há indícios de infração?" seja "não há indícios de infração", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim e há necessidade de realizar diligência", deve-se seguir para a etapa "02. Realizar diligência e comunicar atendente do resultado da diligência realizada". Caso a resposta seja "sim e não há necessidade de realizar diligência", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar "Debriefing" com empresa informando da emissão de auto de infração".

## **02. Realizar diligência e comunicar atendente do resultado da diligência realizada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Entende-se por diligência a verificação das situações que indicam a prática de irregularidades por meio de investigação, com o objetivo de buscar informações complementares, que possam resultar na conclusão pela ocorrência ou não da infração às normas vigentes.

Há casos em que é necessária a obtenção de documentos ou informações complementares, principalmente escritas (declarações), não coletadas na primeira verificação. Nestes casos, pode ser necessário o encaminhamento de Ofício a regulados.

Após realizada a apuração da ocorrência, informar ao coordenador do NURAC e ao atendente que realizou o registro sobre o desdobramento do atendimento.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica existência de infração de forma criteriosa e imparcial com base em evidências coletadas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há infração?" seja "não e a fiscalização não faz parte do PAF", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não e a fiscalização faz parte do PAF", deve-se seguir para a etapa "04. Realizar "Debriefing" com empresa informando da regularidade da situação". Caso a resposta seja "sim, há infração", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar "Debriefing" com empresa informando da emissão de auto de infração".

### **03. Realizar “Debriefing” com empresa informando da emissão de auto de infração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da ação de fiscalização, reunir-se com o responsável pela gestão das atividades desenvolvidas pelo regulado na localidade, com a finalidade informar a respeito das constatações decorrentes da ação, em especial aquelas que ensejaram a lavratura do(s) auto(s) de infração(s).

O debriefing positivo somente é necessário quando da realização da ação de fiscalização planejada, que compõe o Plano Anual de Fiscalização da SFI.

COMPETÊNCIAS:

- Comunica com clareza, ética e impessoalidade, o resultado da ação de fiscalização realizada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **04. Realizar “Debriefing” com empresa informando da regularidade da situação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Após a conclusão da ação de fiscalização, reunir-se com o responsável pela gestão das atividades desenvolvidas pelo regulado na localidade, com a finalidade de informar a respeito das constatações decorrentes da ação, ainda que desta não tenha resultado a lavratura de auto(s) de infração(s).

O debriefing positivo somente é necessário quando da realização da ação de fiscalização planejada, que compõe o Plano Anual de Fiscalização da SFI.

COMPETÊNCIAS:

- Comunica com clareza, ética e impessoalidade, o resultado da ação de fiscalização realizada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Participar de Reuniões do CGA**

Consiste nas atividades necessárias à preparação e participação em reuniões do CGA. Trata também do monitoramento das ações decorrentes de reuniões anteriores.

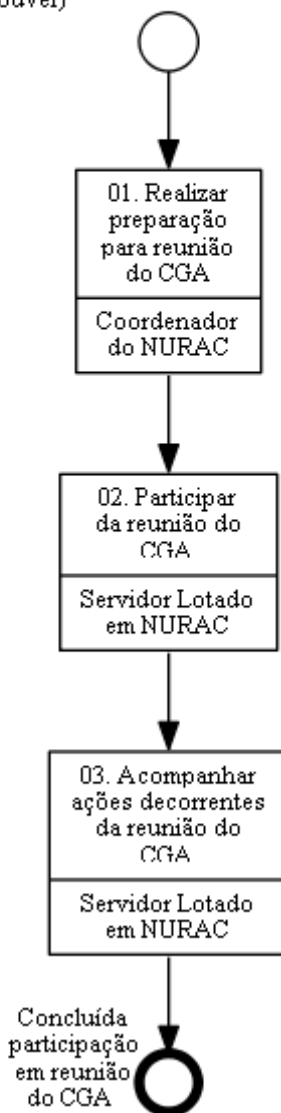
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente (no dia estabelecido para Reuniões Táticas do CGA em cada aeroporto, quando houver, ou outro dia quando não houver)", portanto, este processo deve ser executado sempre 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: "Concluída participação em reunião do CGA.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador do NURAC, Servidor Lotado em NURAC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Participa ativamente, com imparcialidade e senso crítico, de reunião/fórum dedicado à discussão de assuntos afetos às operações realizadas no aeroporto.

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

Semanalmente  
(no dia estabelecido  
para Reuniões  
Táticas do  
CGA em cada  
aeroporto,  
quando houver,  
ou outro dia  
quando não  
houver)



### 01. Realizar preparação para reunião do CGA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador do NURAC.

DETALHAMENTO: Em geral, após reuniões táticas do CGA, há a necessidade de acompanhar ações dela decorrentes. Nesses casos, a preparação para a reunião consiste em observar e/ou documentar situações que serão discutidas na próxima reunião. O coordenador deverá "brifar" o INSPAC que participará da reunião.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Participar da reunião do CGA".

## **02. Participar da reunião do CGA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: O INSPAC disponível no turno participará da reunião.

COMPETÊNCIAS:

- Participa ativamente, com imparcialidade e senso crítico, de reunião/fórum dedicado à discussão de assuntos afetos às operações realizadas no aeroporto.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Acompanhar ações decorrentes da reunião do CGA".

## **03. Acompanhar ações decorrentes da reunião do CGA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Ao longo da semana, monitorar ações decorrentes da reunião do CGA que competem à ANAC. O tipo de acompanhamento varia em função de cada caso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Realizar Fiscalização Presencial de Rotina nos Aeroportos

Descreve o processo de realização de fiscalização presencial de rotina nos aeroportos, bem como os pontos que devem ser observados na ocasião.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Constatada situação de atraso de voo superior a 2h, cancelamento de voo, ou o íterim de 4h desde a realização da última fiscalização presencial de rotina diária", 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: "Fiscalização presencial de rotina diária concluída (com ou sem indícios de infração).

O grupo envolvido na execução deste processo é: Servidor Lotado em NURAC.

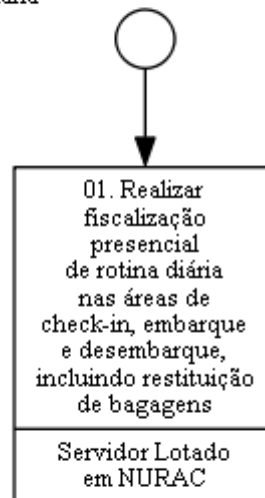
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Fiscaliza presencialmente, com atenção e imparcialidade, as atividades desenvolvidas pelos entes regulados, afetas à prestação de serviço aos passageiros no aeroporto.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Checklist para Fiscalização Presencial de Rotina Diária".

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



Constatada situação de atraso de voo superior a 2h, cancelamento de voo, ou o íterim de 4h desde a realização da última fiscalização presencial de rotina diária



Fiscalização presencial de rotina diária concluída (com ou sem indícios de infração)

**01. Realizar fiscalização presencial de rotina diária nas áreas de check-in, embarque e desembarque, incluindo restituição de bagagens**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Servidor Lotado em NURAC.

DETALHAMENTO: Utilizando o SIV (Sistema Informativo de Voos) observar a pontualidade dos voos no aeroporto. Caso seja verificado situação de atraso superior a duas horas ou cancelamento de voo ou íterim de quatro horas desde a última fiscalização presencial de rotina diária, deve-se iniciar esse processo.

Para a fiscalização presencial de rotina diária, guiar-se pelo Checklist para Fiscalização Presencial de Rotina Diária.

Observadas irregularidades, registrar ou coletar evidências. O registro deve ser fotográfico sempre que possível. Na coleta de evidência, recomenda-se documentar nome e função (do funcionário), empresa, horário de verificação e local (exato) da ocorrência da irregularidade.

Obs1: Sempre que possível, realizar a fiscalização presencial de rotina diária em pares.

Obs2: Apesar da fiscalização de rotina estar isenta de Ordem de Serviço nos termos da IN/ANAC 101, permanecem as exigências de competência para a execução da fiscalização e desta forma o Chefe do NURAC deverá sempre observar as competências necessárias para a sua execução.

**COMPETÊNCIAS:**

- Fiscaliza presencialmente, com atenção e imparcialidade, as atividades desenvolvidas pelos entes regulados, afetas à prestação de serviço aos passageiros no aeroporto.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Checklist para Fiscalização Presencial de Rotina Diária.

**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.