

# PLANO DE DIRETRIZES

## 2019

## DIRETORIA

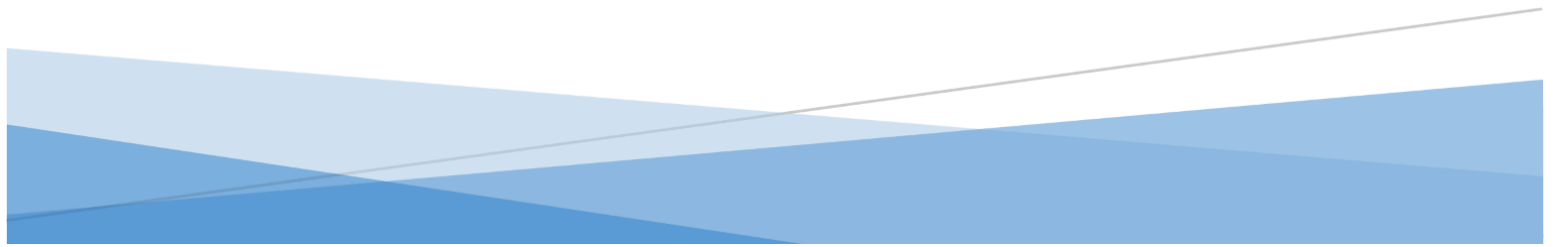
Diretor-Presidente José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor Ricardo Fenelon Junior

Diretor Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Diretor Juliano Alcântara Noman

Diretor Hélio Paes de Barros Júnior



# Sumário

1. Introdução .....	4
2. Conjuntura.....	7
3. Diretrizes gerais .....	10
4. Diretrizes específicas .....	12
4.1. Assessoria de Comunicação Social - ASCOM.....	12
4.2. Assessoria Internacional - ASINT.....	12
4.3. Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos - ASIPAER.....	13
4.4. Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN .....	14
4.5. Assessoria Parlamentar - ASPAR .....	14
4.6. Assessoria Técnica - ASTEC .....	14
4.7. Auditoria Interna - AUD .....	14
4.8. Corregedoria - CRG .....	15
4.9. Ouvidoria - OUV .....	15
4.10. Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR .....	15
4.11. Superintendência de Serviços Aéreos - SAS.....	16
4.12. Superintendência de Ação Fiscal - SFI .....	17
4.13. Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA .....	17
4.14. Superintendência de Padrões Operacionais - SPO .....	18
4.15. Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA.....	18
4.16. Superintendência de Planejamento Institucional - SPI.....	19
4.17. Superintendência de Administração e Finanças - SAF .....	20
4.18. Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP .....	20
4.19. Superintendência de Tecnologia da Informação - STI.....	21

# 1. INTRODUÇÃO

Ao publicar o Plano Estratégico 2015-2019, a ANAC firmou um compromisso com a sociedade e com os seus servidores por meio da definição dos objetivos de longo prazo e das ações a serem empreendidas para a consecução desses objetivos.

Naquele momento, foi elaborado um Mapa Estratégico para traduzir a missão, a visão e a estratégia da Agência em um conjunto de objetivos que direcionam o comportamento, as ações e o desempenho institucionais. Além disso, o Mapa comunica, de forma clara e transparente, a todos os servidores e a sociedade, o foco de atuação escolhido pela Agência para os próximos anos.

O Mapa Estratégico da ANAC possui 20 objetivos, distribuídos sob quatro perspectivas: Sociedade; Processos Internos; Aprendizado e Crescimento; e Recursos Financeiros, conforme figura abaixo:

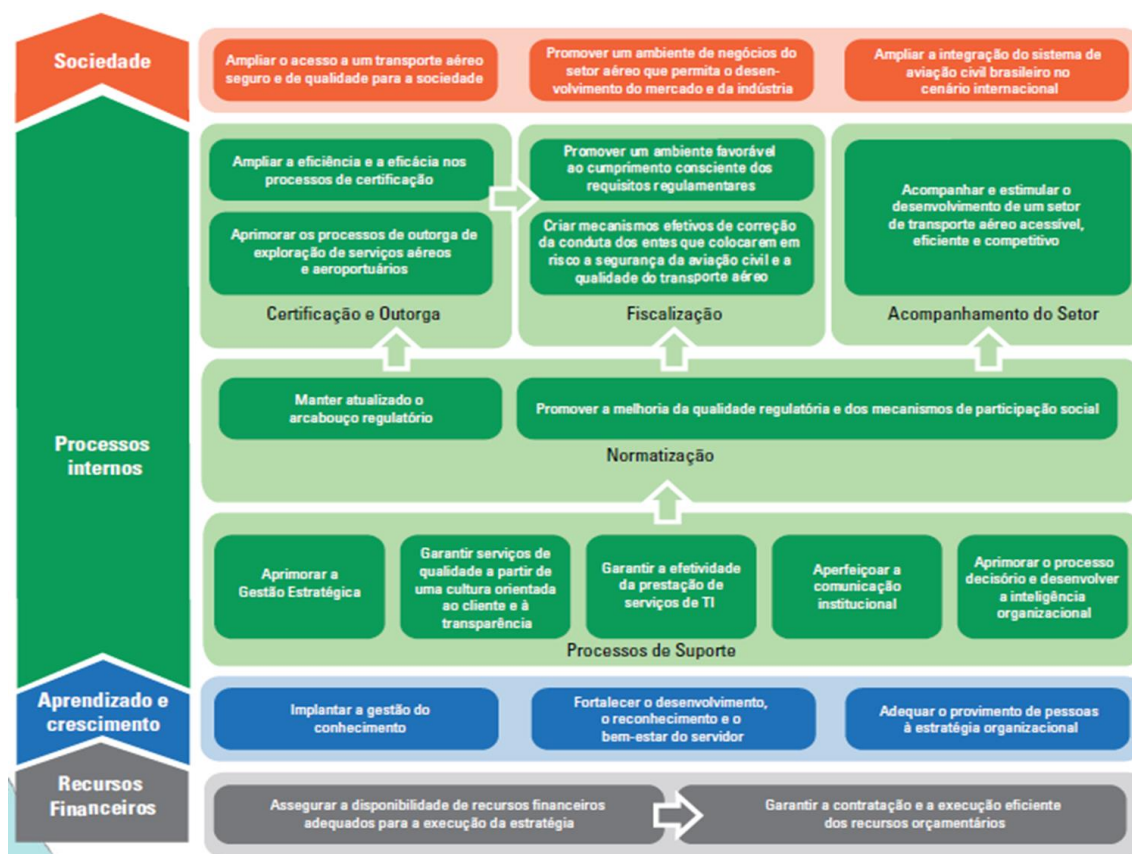


Figura 1. Mapa Estratégico da ANAC

Já este documento - Plano de Diretrizes - tem a função de orientar, dentro do processo de desdobramento da estratégica organizacional, o planejamento e a construção das ações das

unidades organizacionais da ANAC para o horizonte de 1 (um) ano. Sua elaboração observou precipuamente os objetivos e iniciativas estratégicas aprovadas pela Diretoria Colegiada no Plano Estratégico 2015-2019. Em termos de composição, o Plano apresenta diretrizes gerais, que têm por finalidade orientar as ações operacionais de toda a Agência e diretrizes específicas, que são orientações segmentadas por unidades organizacionais.

A figura abaixo demonstra o inter-relacionamento entre o planejamento estratégico e o operacional.



Figura 2. Planejamento Estratégico x Planejamento operacional.

A partir das diretrizes, as unidades organizacionais estabelecerão seus planos anuais de trabalho. Por sua vez, as atividades e entregas planejadas naqueles planos setoriais para o próximo ano comporão o Plano de Gestão Anual – PGA, que apresentará, de forma agregada, as atividades orçamentárias e as não orçamentárias que irão contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da Agência.

Mais do que um conjunto de ações, o PGA representa o desdobramento do Plano Estratégico em um plano operacional anual visando ao cumprimento da missão e ao alcance da visão da ANAC, englobando toda programação orçamentária institucional, exceto aquelas classificadas como despesas obrigatórias (de pessoal e benefícios).

Ademais, o documento visa a dar maior transparência à atuação para todos níveis gerenciais e servidores da Agência, promovendo maior efetividade na transparência e comunicação

das ações planejadas e dos resultados esperados para o ano em foco de modo a fortalecer a gestão orientada para resultado e a eficiência dos gastos públicos.

Este Plano de Diretrizes está estruturado da seguinte forma:

Parte I – Introdução: este tópico que apresenta o PGA.

Parte II – Conjuntura: descreve de maneira sucinta o contexto atual na qual a Agência está inserida.

Parte III – Diretrizes gerais: apresenta orientações para toda a Agência.

Parte IV – Diretrizes específicas: apresenta orientações específicas para cada unidade organizacional da Agência.

## 2. CONJUNTURA

O ambiente externo é um fator em permanente mudança e constante evolução que influencia toda instituição e que deve ser avaliado quando da definição das diretrizes e da estratégia organizacional. Assim, é possível se antecipar a prováveis ameaças e aproveitar oportunidades que podem surgir, minimizando perdas e ampliando ganhos para a instituição. No caso da ANAC, diferentes temas do cenário nacional e internacional podem influenciar o alcance dos objetivos estratégicos e da missão institucional.

No cenário atual da Administração Pública, as constantes discussões em torno do modelo de gestão governamental têm orientado a adoção de novas políticas de fortalecimento da transparência, da economicidade e da desburocratização administrativa. O incentivo ao uso da tecnologia e da inovação tem gerado boas experiências de eficácia e celeridade na prestação dos serviços públicos. É essencial considerar o avanço de iniciativas relacionadas à governança pública, integridade e gestão de risco. Por exemplo, o Decreto nº 9.203/2017 definiu governança pública como sendo o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vista à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. Daí a necessidade de se implementar mecanismos de governança que contemplem o acompanhamento de resultados, a melhoria do desempenho institucional e a adoção de programas de integridade.

No Congresso Nacional, avançaram as discussões sobre o Projeto de Lei n.º 6.621/2016, o PL das Agências, que visa harmonizar as regras que regem as agências reguladoras, buscando mais autonomia e transparência na função de regulação, evitando a captura pelo setor regulado. Outra matéria relevante é o projeto de lei que permite a participação majoritária de capital estrangeiro com direito a voto nas empresas de transporte aéreo nacional. Caso aprovado, esse PL trará novas configurações de responsabilidades para a Agência.

Outra mudança importante observada ocorreu na forma de intervenção estatal no mercado aéreo, com a concessão da exploração dos aeroportos à iniciativa privada e a expansão da política de liberdade de tarifas e de rotas, as quais, aliadas à retomada do aumento da demanda de passageiros elevou o nível de exigência da qualidade dos serviços aéreos e aeroportuários. Com isso, a ANAC assume o papel de gerir e fiscalizar os níveis de qualidade dos serviços, baseados em padrões internacionais, conforme os termos dos contratos de concessão.

Observa-se, portanto, que a Agência passa por diversas frentes de maturidade, motivadas por movimentos de inovação e expansão no mercado, de reconfigurações nas relações de consumo e nas estratégias governamentais exigindo, em contrapartida, constantes adaptações e iniciativas aderentes ao contexto da aviação.





DIRETRIZES

### 3. DIRETRIZES GERAIS

Considerando a ampla relação de responsabilidades inerentes à administração pública, o ambiente regulatório e a necessidade de avanço no desenvolvimento da estratégia da ANAC, apresenta-se neste item, de maneira sistêmica, orientações que visam a contribuir para o cumprimento do papel institucional, sem prejuízo das demais atividades a serem executadas no desempenho das competências definidas no Regimento Interno.

Desse modo, para o planejamento e execução de ações para 2019, as unidades devem observar, além de suas atribuições regimentais, as seguintes diretrizes gerais:

- a) Observar e cumprir o cronograma de entregas da Agenda Regulatória na execução das atividades normativas da Agência.
- b) Apoiar a consecução das entregas previstas no cronograma dos Projetos Estratégicos e Prioritários da Agência.
- c) Cumprir tempestivamente as recomendações emanadas pela Auditoria Interna e demais órgãos de controle.
- d) Alinhar procedimentos, ações e controles voltados ao processo de resposta às demandas especiais originárias de entes como o Judiciário, Ministério Público, dentre outros, com vistas a zelar pela tempestividade e a mitigar a reiteração de demandas e o risco de contencioso jurídico.
- e) Fomentar o diálogo permanente entre as Unidades Organizacionais, potencializando a troca de experiências e práticas que visem à melhoria contínua dos processos institucionais.
- f) Implementar procedimentos e processos voltados ao atendimento tempestivo e com qualidade das manifestações registradas pelos canais de atendimento da ANAC, observando o disposto na Lei nº 13.460/2017.
- g) Zelar pela estrita observância dos dispositivos regulamentares atinentes ao processo de deslocamento de interesse institucional, buscando o planejamento antecipado das viagens, de forma a racionalizar o uso dos recursos necessários.
- h) Observar as diretrizes deste documento quando da elaboração e execução dos planos setoriais da Agência.

- i) Implementar os planos de ações corretivas decorrentes de programas internacionais de auditoria, notadamente, USOAP e USAP.
- j) Implementar ações que proporcionem maior celeridade processual dos Processos Administrativos Sancionadores no âmbito da primeira instância de julgamento, visando o aumento da efetividade das penalidades aplicadas pela ANAC.
- k) Propor e implementar ações que aprimorem a gestão do estoque de Processos Administrativos Sancionadores, priorizando a sustentabilidade e o controle prescricional dos processos.
- l) Estabelecer ações e estratégias para a representação da Agência junto ao Sistema Regional de Cooperação para a Vigilância da Segurança Operacional - SRVSOP.
- m) Observar e cumprir os objetivos e metas estabelecidos no Plano de Supervisão da Segurança Operacional (PSSO).
- n) Observar e cumprir as ações previstas no Plano de Integridade da Agência.

## 4. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

As unidades organizacionais, além das diretrizes gerais e das suas atribuições regimentais, devem observar as diretrizes específicas abaixo discriminadas:

### 4.1 Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

- a) Divulgar iniciativas voltadas à disseminação da cultura de segurança operacional junto aos regulados e aos usuários do transporte aéreo.
- b) Divulgar ações e resultados da Agência que impactem no desenvolvimento do setor de aviação civil e na universalização do transporte aéreo.
- c) Divulgar os impactos e benefícios observados na melhoria da infraestrutura e da gestão da exploração dos aeroportos.
- d) Divulgar ações e produtos desenvolvidos no âmbito do Programa PSOE-ANAC, bem como a disseminação de sua missão, objetivos e benefícios.
- e) Difundir ações que propiciem a disseminação dos direitos e deveres dos passageiros.
- f) Promover iniciativas que visem a construção e a consolidação da imagem da ANAC perante a sociedade, de forma a ampliar o conhecimento da sociedade sobre o papel da Agência.
- g) Fomentar iniciativas que promovam o fortalecimento e o aprimoramento, aos servidores, da visão sistêmica e do nível de percepção do impacto de suas atividades junto ao setor aéreo.

### 4.2 Assessoria Internacional - ASINT

- a) Propor e implementar a institucionalização da gestão do conhecimento da atuação da ANAC nas missões de representação internacional.
- b) Coordenar junto às demais áreas a elaboração de plano de atuação regional que englobe ações de cooperação técnica com outras autoridades de aviação civil da América Latina.
- c) Manter atualizado o nível de aderência dos Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC) em relação aos Regulamentos Aeronáuticos Latino-Americanos (LAR).
- d) Coordenar o desenvolvimento e implementar ferramenta para automatizar o monitoramento, pela ANAC, quanto às emissões de gases poluentes da aviação civil.

- e) Coordenar o desenvolvimento da capacidade de análise de impacto ambiental que abarque diferentes áreas da aviação civil.
- f) Coordenar e monitorar a implementação do Mecanismo de Redução e Compensação da Emissão de Carbono da Aviação Internacional (*Carbon and Offsetting Scheme for International Aviation* – CORSIA).
- g) Coordenar e monitorar a execução do Plano de Atuação Internacional – PAI pelas áreas envolvidas.
- h) Coordenar junto às demais áreas os preparativos para a participação da Agência na 40ª Assembleia da OACI, visando a permanência do Brasil no Grupo I daquela organização.

#### **4.3 Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos - ASIPAER**

- a) Planejar com as demais áreas a execução dos eventos de *Semana Safety*, visando à promoção da segurança operacional, de forma a otimizar o emprego de recursos públicos e atingir o maior público possível.
- b) Coordenar o desenvolvimento e implementar ferramenta para automatizar a criação, movimentação e controle do Boletim de Registro de Ocorrências Aeronáuticas - BROA e da Recomendação de Segurança – RS.
- c) Estudar o processo de análise e tratamento das informações geradas nas Fichas Informativas de Incidentes, visando a aprimorar a segurança e prevenção de acidentes, à luz da legislação atinente ao assunto.
- d) Desenvolver, em coordenação com as demais áreas envolvidas, uma metodologia de análise de tendências de ocorrências aeronáuticas baseada nos Relatórios Finais de Investigação do CENIPA, de maneira a identificar riscos e medidas de mitigação.
- e) Estudar e propor, junto às demais áreas, a ampliação da notificação de ocorrências aeronáuticas à ANAC.

#### **4.4 Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN**

- a) Implementar ações que proporcionem maior celeridade processual dos Processos Administrativos Sancionadores, no âmbito da segunda instância de julgamento, visando o aumento da efetividade das medidas punitivas aplicadas pela ANAC.
- b) Prover e implementar ações que aprimorem a gestão do estoque de Processos Administrativos Sancionadores, ampliando a sustentabilidade e o controle prescricional dos processos.

#### **4.5 Assessoria Parlamentar - ASPAR**

- a) Acompanhar e atuar junto ao Congresso Nacional nas questões que tratam da Lei Geral das Agências Reguladoras.
- b) Acompanhar e atuar junto ao Congresso Nacional nas questões relativas ao Código Brasileiro de Aeronáutica.
- c) Acompanhar e atuar junto ao Congresso Nacional em assuntos vinculados à flexibilização da restrição de capital estrangeiro das Companhias Aéreas Brasileiras e à Resolução nº 400/2016.

#### **4.6 Assessoria Técnica - ASTEC**

- a) Propor e implementar melhorias na gestão das informações visando a celeridade da divulgação de matérias e resultados das Reuniões de Diretoria nos meios oficiais e no portal da Agência.

#### **4.7 Auditoria Interna - AUD**

- a) Aprimorar o processo de acompanhamento e de comunicação do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT, visando o reporte tempestivo dos resultados alcançados.
- b) Monitorar o cumprimento de prazos e recomendações constantes nos Relatórios e demais instrumentos de controle interno e externo direcionados à Agência.

#### 4.8 Corregedoria - CRG

- a) Estudar e implementar ações para a redução do tempo de análise dos Processos Administrativos Disciplinares no âmbito da Agência.
- b) Estudar e implementar ações para a redução do tempo de processamento das investigações preliminares instauradas no âmbito da Agência.
- c) Estudar e implementar ações para a redução do tempo de análise de apuração de responsabilidade na prescrição dos Processos Administrativos Sancionadores no âmbito da Agência.
- d) Fortalecer a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta Disciplinar no âmbito da ANAC, nos casos de indicação de penalidade de advertência e preenchidos os requisitos exigidos.
- e) Aprimorar o procedimento de correição, com o fim de garantir maior racionalização e eficiência dos serviços prestados pela ANAC.

#### 4.9 Ouvidoria - OUV

- a) Estudar e propor, em coordenação com as demais áreas envolvidas, artefato normativo que discipline os requisitos e regramentos afetos aos serviços prestados pela ANAC, observando as diretrizes e dispositivos legais estabelecidos pelo governo federal.
- b) Consolidar a implementação, em conjunto com as demais áreas da Agência, do novo modelo de atendimento aos usuários (SEAM).

#### 4.10 Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR

- a) Atender integralmente os compromissos firmados pela Agência nos planos de certificação/validação de tipo de projeto de produto aeronáutico.
- b) Aperfeiçoar o processo referente à verificação técnica de Mecânico de Manutenção Aeronáutica.
- c) Otimizar a análise e resposta de processos relativos à inclusão de EO dos operadores aéreos e organizações de manutenção.

- d) Aperfeiçoar os processos relativos à certificação inicial de organizações de manutenção após o encerramento da etapa de análise documental.
- e) Estudar e implementar rotina de gestão de dados para auxiliar o planejamento da vigilância continuada baseada em risco.
- f) Aprimorar o monitoramento das informações relativas aos profissionais credenciados, de modo a manter sua atualização contínua.
- g) Aprimorar o monitoramento das informações relativas às dificuldades em serviço, principalmente as decorrentes de falhas de motor em voo.
- h) Reavaliar, em conjunto com a SPO, os procedimentos de análise de Lista de Equipamentos Mínimos, com o objetivo de dar maior eficiência e celeridade às demandas das empresas aéreas.

#### 4.11 Superintendência de Serviços Aéreos - SAS

- a) Promover ações e iniciativas visando ao estreitamento do diálogo e da cooperação entre a Agência e os agentes externos envolvidos na prestação de serviços aéreos e direitos dos consumidores.
- b) Planejar e implementar ações para a disponibilização e publicação de dados e informações relevantes sobre o desempenho do setor de aviação civil, em especial, o mercado de transporte aéreo, as relações de consumo e a qualidade de serviço.
- c) Fortalecer o processo de análise e negociação de entendimentos sobre serviços aéreos, priorizando os entendimentos com os países europeus e com a Argentina.
- d) Cumprir as fiscalizações planejadas relativas à observância de prazos no fornecimento e registros de dados, consistência dos mesmos e monitoramento na utilização de slots.
- e) Aperfeiçoar o processo de coordenação e alocação de slots.
- f) Aprimorar o processo de análise dos pedidos referentes à outorga de serviços aéreos.
- g) Otimizar os processos de análise de solicitações de uso de provisões de Acordos de Serviços Aéreos.



#### 4.12 Superintendência de Ação Fiscal - SFI

- a) Apoiar, por meio da prestação de serviços envolvendo a execução de atividades descentralizadas, o cumprimento dos planos de vigilância continuada das demais áreas.
- b) Aperfeiçoar os procedimentos de apuração de denúncias relativas às ações fiscais, com vistas ao aumento da eficiência operacional da Agência.
- c) Aperfeiçoar a análise de processos relativos às solicitações de autorização de voo AVANAC-N.
- d) Estudar e propor um sistema de auto atendimento para informações relativas a direitos e deveres dos passageiros.
- e) Estudar e implementar ações voltadas à ampliação da capacidade do setor para a gestão do Plano de Assistência às Vítimas de Acidentes Aéreos.
- f) Coordenar a realização de palestras, aos servidores, relacionadas à Proteção do Conhecimento Sensível para áreas interessadas.
- g) Implementar as ações oriundas do Projeto de Regionalização com a participação das demais áreas.

#### 4.13 Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA

- a) Estudar e implementar rotina de gestão de dados para auxiliar o planejamento da vigilância continuada baseada em risco.
- b) Monitorar os efeitos das modificações normativas implementadas em razão da revisão do critério de obrigatoriedade de disponibilização de SESCINC, em especial no que se refere aos aeródromos que passaram a estar dispensados da instalação do SESCINC.
- c) Ampliar a fiscalização em aeroportos sem voos regulares com o intuito de verificação dos requisitos normativos de segurança operacional.
- d) Incrementar a fiscalização em aeródromos públicos com voos regulares não certificados.
- e) Incrementar a fiscalização dos aeródromos, com voos regulares, para verificação dos requisitos normativos de segurança contra atos de interferência ilícita visando o aumento da eficiência e performance operacional.
- f) Otimizar a fiscalização dos centros de instrução AVSEC buscando elevar o nível de formação dos agentes de segurança.

- g) Otimizar a análise de processos de solicitações de cadastramento de aeródromos privados.
- h) Adotar ações voltadas ao aprimoramento da análise de processos relativos à aprovação dos Programas de Segurança Aeroportuária – PSA.
- i) Otimizar a análise de processos de certificação operacional provisória para viabilizar operações aéreas de forma segura em aeródromos que intencionem receber voos comerciais.

#### **4.14 Superintendência de Padrões Operacionais - SPO**

- a) Estudar e implementar rotina de gestão de dados para auxiliar o planejamento da vigilância continuada baseada em risco.
- b) Intensificar a realização de voos de acompanhamento em operadores 135 com operações complementares.
- c) Intensificar o acompanhamento de treinamento em aeronaves classe para operadores 135 das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste.
- d) Analisar e remodelar o processo de supervisão de operadores estrangeiros realizando operações de transporte aéreo público no Brasil, regidos pelo RBAC nº 129.
- e) Implementar novo modelo de certificação de pessoal da aviação civil baseado em serviços digitais.
- f) Ampliar a capilaridade da aplicação de exames teóricos da ANAC para pilotos, comissários, despachantes operacionais de voo, mecânicos de voo e mecânico de manutenção aeronáutica.
- g) Aprimorar os processos relativos à inclusão de EO dos operadores aéreos.

#### **4.15 Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA**

- a) Aprimorar o processo de análise dos pleitos de reequilíbrio econômico dos aeroportos concedidos, com a redução dos prazos de análises e do estoque de pedidos em instrução.
- b) Aprimorar o processo de análise e avaliação no nível de serviço e do balanceamento da infraestrutura aeroportuária, com vistas à efetividade da gestão contratual na fiscalização dos parâmetros estabelecidos.
- c) Aprimorar a eficiência do processo de avaliação de solicitação de outorga de autorização para exploração de aeródromos civis públicos.

- d) Implementar melhorias no processo de análise dos Planos de Qualidade de Serviços (PQS) dos aeroportos concedidos.
- e) Estudar e propor mecanismo de controle de dados estratégicos pertinentes à condição financeira das concessionárias dos aeroportos concedidos.
- f) Estudar e propor procedimento administrativo sancionatório e dosimetria aplicável à fiscalização dos contratos de concessão.
- g) Analisar, técnica e tempestivamente, as diretrizes e prioridades governamentais nos projetos de concessão de infraestrutura aeroportuária federal.

#### 4.16 Superintendência de Planejamento Institucional - SPI

- a) Estudar e coordenar a elaboração de um novo plano estratégico de modo a definir objetivos de longo prazo para a Agência.
- b) Aprimorar o modelo de gestão de processos, priorizando as iniciativas voltadas à melhoria dos processos institucionais.
- c) Coordenar ações de promoção e de fortalecimento da gestão de projetos, de modo a desenvolver a cultura e a capacidade técnica na execução dos projetos estratégicos da Agência.
- d) Coordenar iniciativas de fortalecimento da governança, do controle interno e gestão de riscos, por meio da execução de ações previstas no Plano de Integridade da Agência e da consolidação da gestão de riscos corporativos.
- e) Coordenar e propor a revisão, a elaboração e o estabelecimento de normas, procedimentos e boas práticas para o aperfeiçoamento da qualidade normativa da Agência.
- f) Estudar e propor, conjuntamente com as demais áreas finalísticas da Agência, um novo Plano de Supervisão da Segurança Operacional – PSSO 2.0.
- g) Estudar e propor aperfeiçoamentos nos procedimentos para operacionalizar o sistema *Universal Safety Oversight Audit Programme/Continuous Monitoring Approach* (USOAP/CMA) no âmbito da Agência.

#### 4.17 **Superintendência de Administração e Finanças - SAF**

- a) Analisar e propor o tratamento e digitalização do estoque residual de processos administrativos físicos, priorizando o Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB.
- b) Estudar e propor modelos de racionalização do uso de materiais de consumo e de prestação de serviços no âmbito da Agência.
- c) Estudar e implementar a intimação eletrônica dos regulados, especialmente em processos sancionadores, reduzindo o tempo de processamento das intimações e o custo de envio de ofícios.
- d) Aprimorar o sistema de atendimento da ANAC, observando a necessidade de renovação dos serviços, ferramentas e metodologias que lhe dão suporte.
- e) Estudar e propor, em coordenação com as demais áreas envolvidas, instrução normativa que discipline os requisitos e regramentos afetos aos serviços prestados pela ANAC, observando as diretrizes estabelecidas pelo governo federal-
- f) Prover, manter e modernizar equipamentos, infraestrutura e instalações adequadas ao exercício de atividades da Agência, priorizando a modernização do Centro de Treinamento e do serviço de telefonia móvel e a realocação do Núcleo Regional de Aviação Civil – NURAC de Porto Alegre.
- g) Ampliar a eficiência e efetividade dos mecanismos de arrecadação, controle e recuperação dos créditos públicos de responsabilidade da ANAC.
- h) Implementar as ações oriundas do Projeto de Regionalização com a participação das demais áreas.

#### 4.18 **Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP**

- a) Elaborar o Plano Anual de Capacitação baseado em competências e alocar os servidores nas trilhas de aprendizagem, de forma a efetivar implementação da gestão por competências no âmbito da Agência.
- b) Priorizar, no âmbito das ofertas de capacitação específica, aquelas voltadas à priorizando a formação mínima obrigatória dos fiscais da Agência.
- c) Implementar ações para a manutenção, evolução e ampliação da utilização do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH.

- d) Estudar e propor alternativas que contribuam ao aperfeiçoamento e aceleração do desenvolvimento individual do servidor no contexto de suas atividades institucionais, por meio da meritocracia e da valorização do servidor.
- e) Implementar, em coordenação com as demais áreas diretamente envolvidas, o programa de gestão, adotando métricas e ações que visem a melhoria do desempenho, efetividade e aumento da produtividade.
- f) Estudar e propor metodologia e ferramentas voltadas ao dimensionamento da força de trabalho da Agência.
- g) Realizar ações para a promoção da cultura de inovação na ANAC com foco em melhoria dos resultados da Agência.
- h) Implementar as ações oriundas do Projeto de Regionalização com a participação das demais áreas.
- i) Aperfeiçoar os mecanismos de interação da ANAC com a academia visando ao aprimoramento das atividades regulatórias da Agência.
- j) Implementar novo modelo de gestão de desempenho.

#### 4.19 Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

- a) Coordenar, em conjunto com as demais áreas envolvidas, ações voltadas à implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicações, normas e procedimentos necessários.
- b) Estudar e implementar soluções otimizadas de segurança de TI no âmbito da Agência.
- c) Estudar e estabelecer normas e procedimentos relativos à gestão de ativos, de configuração, de incidentes e de continuidade no âmbito da Agência.
- d) Adotar iniciativas e ações que elevem a percepção e a satisfação dos usuários em relação aos serviços de TI.
- e) Implementar, em conjunto com as demais áreas envolvidas, ações voltadas à ampliação da capacidade e modernização de infraestrutura dos Data Centers.
- f) Priorizar as ações decorrentes do processo de mapeamento e organização das bases de dados institucionais, promovendo uma melhor integração dos sistemas e dados da Agência.
- g) Estudar, propor e implementar metodologias, normativos e ferramentas que otimizem a capacidade da Agência de organizar, analisar e manter as bases de dados geradas no desenvolvimento das atividades institucionais.

- h) Estabelecer metodologia voltada à racionalização e otimização do processo de desenvolvimento de soluções de TI, de modo a reduzir o ciclo de desenvolvimento atualmente praticado.
- i) Implementar as ações oriundas do Projeto de Regionalização com a participação das demais áreas.
- j) Implementar, com o apoio das demais áreas envolvidas, ações advindas do sistema de auto atendimento para informações de direitos e deveres e recepção de manifestações dos passageiros, sob os aspectos tecnológicos.