



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/ANAC-030-R00

PROCEDIMENTOS DE COORDENAÇÃO ENTRE SAS E SFI

02/2019



MPR/ANAC-030-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	01/02/2019	ANAC	Versão Original

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. 7.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
 - 2.1) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 10.
 - 3.1) Artefatos, pág. 10.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Relatar Ocorrências de Serviços Aéreos à SAS, pág. 13.
- 6) Disposições Finais, pág. 15.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SFI - Servidores da SFI

- 1) Relatar Ocorrências de Serviços Aéreos à SAS

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 no tratamento de ocorrências em aeroportos sobre a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros, de competência da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, e que possam necessitar de apoio da Superintendência de Ação Fiscal - SFI. Espera-se que com os procedimentos aqui expostos seja possível uma atuação prática, ágil e eficiente dos agentes fiscalizadores, constituindo-se como fonte de pesquisa e orientação.

A aplicação deste MPR é imediata e utiliza-se das seguintes premissas:

I – Das competências

À SFI compete:

- a) Realizar ações de fiscalização de serviços aéreos, mediante demanda coordenada pela SAS;
- b) Registrar e encaminhar reporte de ocorrências por meio do processo de trabalho "Registrar e encaminhar reportes de ocorrências". Considerar-se-á encaminhado para a SAS os reportes de ocorrência cuja demanda estiver com status "Concluída" no GFT - Demandas;

Obs.: Cabe deixar claro que não haverá monitoramento em aeroportos por parte da SFI, salvo se demandado pela SAS.

À SAS compete:

- a) Solicitar atividades de fiscalização de serviços aéreos à SFI, com prazo mínimo de 20 dias antecipados da data de início da atividade pretendida. Considerando a necessidade de coordenação interna e que a SFI também presta serviços para as demais superintendências, a SFI poderá ajustar o período de execução da atividade conforme a disponibilidade de recurso existentes, quando necessário. Este prazo não se aplica em casos de contingências ou acionamento do protocolo de crise;
- b) Providenciar as PCDP necessárias para o cumprimento adequado das demandas solicitadas;
- c) Receber os dados registrados no processo de trabalho "Relatar ocorrências de serviços aéreos à SAS" e adotar as ações de sua competência;

II- Das responsabilidades quanto ao sistema “Fale com a ANAC”, quanto a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros e regulamentação aplicável:

- a) SFI será responsável por receber e tratar as manifestações cadastradas até o dia 10/03/2019;
- b) As manifestações cadastradas a partir do dia 11/03/2019 serão de responsabilidade da SAS;

III – Das Demandas Institucionais

Todas as demandas institucionais de serviços aéreos, incluindo resposta às demandas de órgãos externos, ocorridos a partir do dia 11 de março serão de competência da SAS, que poderá solicitar apoio da SFI.

IV – Da matriz de responsabilidades

Cabe à SFI de 11/03/2019 até 01/12/2019:

Receber informação de ocorrências que possam impactar a prestação dos serviços de transporte aéreo nos aeroportos onde exista NURAC e encaminhar para a SAS.

Cabe à SAS a partir de 11/03/2019

- a) Manter a Diretoria e demais áreas informadas sobre as situações que impactam na prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros, bem como adotar as ações de sua competência;
- b) Manter contato com as empresas aéreas para acompanhamento dos níveis de serviços prestados e das soluções adotadas pelas empresas para eventuais situações que afetem a prestação dos serviços aéreos.

O MPR estabelece, no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, o seguinte processo de trabalho:

- a) Relatar Ocorrências de Serviços Aéreos à SAS.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
SFI - Servidores da SFI	Todos os servidores da SFI.

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

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
SSA	Serviços Aéreos

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:

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

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
GFT - Demandas	Módulo de Demandas do Sistema GFT	\\sperj1208\gft\aplicacao\files\5.exe

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 Relatar Ocorrências de Serviços Aéreos à SAS

Este processo de trabalho tem por finalidade padronizar o registro de ocorrências de Serviços Aéreos verificadas por servidores da SFI, em aeroportos onde se encontrarem prestando serviços tanto para a SFI quanto para as demais superintendências.

O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Verificada uma ocorrência SSA no aeroporto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Ao verificar uma ocorrência em aeroportos que seja referente a serviços aéreos, escopo das Resoluções ANAC nº 400 e nº 280 o servidor deverá abrir uma nova demanda e registrar os dados solicitados'.

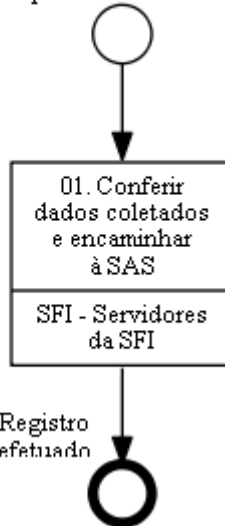
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Registro efetuado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: SFI - Servidores da SFI.

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.

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

Verificada
uma ocorrência
SSA no aeroporto



01. Conferir dados coletados e encaminhar à SAS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SFI - Servidores da SFI.

DETALHAMENTO: 1.1. Conferir os dados registrados na abertura desta demanda e corrigir caso necessário;

1.2. Anexar tudo que julgar necessário (fotos, bilhetes, registros adicionais, etc), caso aplicáveis e ou disponibilizadas;

1.3. Concluir demanda.

obs.: É a conclusão desta demanda que caracteriza o encaminhamento dos dados para a SAS. Caso a demanda não seja concluída a responsabilidade permanece com o servidor que a abriu.

COMPETÊNCIAS:

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GFT - Demandas.

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.