



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SIA-019-R01

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS NO ÂMBITO DA SIA

01/2019

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	07/06/2016	SIA	Versão Original
R01	04/01/2019	SIA	1) Processo 'Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA' 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. 5.
 - 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. 9.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 9.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA, pág. 12.
- 6) Disposições Finais, pág. 16.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Coordenador de Denúncias SIA

- 1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

b) Ponto Focal de Denúncias SIA

- 1) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

O presente manual visa estabelecer os procedimentos de recepção e tratamento de denúncias no âmbito da SIA, definindo as competências e responsabilidades das gerências. As denúncias tratadas neste MPR têm como objeto os assuntos de competência da SIA que se enquadrem nas definições do art. 3º inciso III da Instrução Normativa nº 48/2010 da ANAC.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, o seguinte processo de trabalho:

a) Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SIA-019-R00, aprovado na data de 07 de junho de 2016.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, art. 31, de 14 de junho de 2016 e alterações posteriores.

Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
Coordenador de Denúncias SIA	Responsável pela distribuição das denúncias recebidas na SIA entre as gerências.
Ponto Focal de Denúncias SIA	Responsável pelo tratamento das denúncias recebidas na gerência.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária 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



MPR/SIA-019-R01

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

Definição	Significado
Nível de Criticidade	Refere-se ao peso atribuído aos tipos de denúncia.
Variável Temporal	Considera-se Variável Temporal o dado resultante da soma de 3 indicadores: perpetuidade, severidade e probabilidade.

2.2 Sigla

Definição	Significado
GNA	Grau de Necessidade de Apuração. Refere-se ao fator que resulta da soma de todos os indicadores-padrão multiplicada pelo nível de criticidade atribuído ao tipo de denúncia em que se enquadra o objeto de apuração.

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
Cálculo do GNA	Documento que orienta o cálculo do Grau de Necessidade de Apuração - GNA.

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
Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.	Ponto Focal de Denúncias SIA

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
-------------------	-------------------	-------------------------

Denúncia	Anexo	Apuração/denúncia: Manifestação
Despacho Demandas	Despacho	Apuração/denúncia: Manifestação
Despacho Padrão	Despacho	Apuração/denúncia: Manifestação

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 Analisar e Registrar Denúncias Recebidas na SIA

Este processo consiste na análise e registro das denúncias recebidas no âmbito da SIA. A Gerência de Normas, Análise de Autos de Infração e Demandas Externas - GNAD é a área responsável por receber as denúncias e, após análise do assunto, encaminhar ao ponto focal das gerências finalísticas para preenchimento da análise técnica do Formulário de Denúncia.

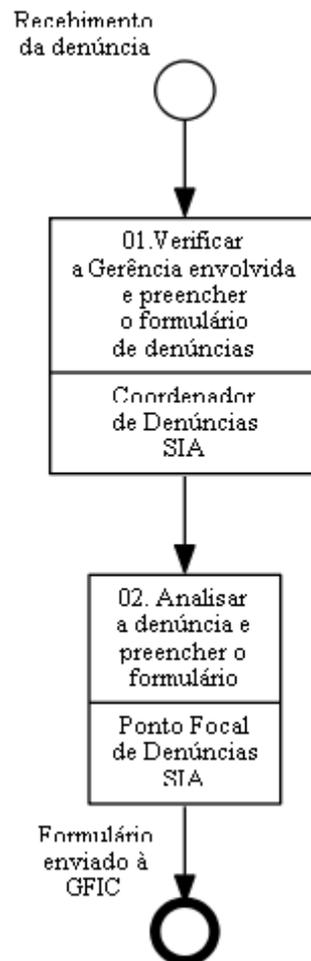
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento da denúncia", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Formulário enviado à GFIC.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Coordenador de Denúncias SIA, Ponto Focal de Denúncias SIA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Cálculo do GNA".

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



01. Verificar a Gerência envolvida e preencher o formulário de denúncias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Coordenador de Denúncias SIA.

DETALHAMENTO: O Coordenador de Denúncias SIA recebe a denúncia, ou seja, qualquer informação com relação à violação de requisitos de segurança operacional ou AVSEC, ou que consista em violação à Resolução nº 158, de 13 de julho de 2010.

A denúncia pode chegar de diversos canais, como “Fale com a ANAC”, Ouvidoria, e-mail, ofícios, RCSV, entre outros.

O Coordenador de Denúncias SIA deve ler e analisar a denúncia e verificar para qual gerência encaminhar, utilizando a seguinte orientação:

- Denúncias referentes à Safety devem ser encaminhadas para o ponto focal da GFIC;
- Denúncias referentes à AVSEC devem ser processadas da seguinte forma:
 - a) denúncias referentes a aeródromos AD e AP-0 devem ser encaminhadas à GFIC;
 - b) denúncias relacionadas a aeródromos AP-1, AP-2 e AP-3 referentes somente à AVSEC, devem ser encaminhadas à GSAC.

c) denúncias relacionadas a aeródromos AP-1, AP-2 e AP-3 referentes tanto a safety quanto AVSEC, e cujos aspectos de safety não estejam abrangidos pela regulação AVSEC devem ser encaminhadas em paralelo para a GFIC e para a GSAC. Nesse caso, deve-se inserir anotação no GFT avisando as áreas técnicas sobre o envio da denúncia de forma concomitante para outra área, a fim de evitar duplicidade de ações.

- Denúncias referentes ao Cadastro Aeroportuário devem ser encaminhadas à GTCC/GFIC.

Em seguida, deve-se preencher os dados da denúncia indicados no GFT.

No caso de demandas recebidas pelo fale com a ANAC ou Ouvidoria da ANAC, deve ser feita a abertura de um processo no SEI, o qual deverá conter as principais informações da denúncia. O processo deverá ser enviado para a área responsável por processar a próxima etapa.

Caso já exista um processo referente à denúncia, deverá ser produzido novo documento nos autos para registrar o recebimento e principais dados da denúncia.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cálculo do GNA.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Apuração/denúncia: Manifestação
- 1.1. Despacho Demandas (Despacho)
- 1.2. Denúncia (Anexo)

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a denúncia e preencher o formulário".

02. Analisar a denúncia e preencher o formulário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ponto Focal de Denúncias SIA.

DETALHAMENTO: O Ponto Focal de Denúncias SIA deve preencher os dados referentes à variável temporal, nível de criticidade e Grau de Necessidade de Apuração (GNA) da denúncia, por meio dos campos específicos do GFT. Em caso de dúvidas, deve-se consultar o artefato Cálculo GNA.

Se necessário, deverá consultar outros técnicos da gerência para sanar dúvidas.

Caso a área técnica entenda não ser cabível denúncia, a mesma deverá ser cancelada.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa denúncias recebidas, no âmbito da SIA, conforme normas vigentes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Cálculo do GNA.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Apuração/denúncia: Manifestação
- 1.1. Despacho Padrão (Despacho)

PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Apurar Denúncia na SIA', publicado no MPR/SIA-601-R02, opcionalmente; 'Processar DSAC', publicado no MPR/SIA-801-R06, opcionalmente.



MPR/SIA-019-R01

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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