

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 155, DE 14 DE MAIO DE 2020.

Estabelece o Modelo de Governança dos Serviços prestados pela ANAC.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 11, inciso IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 24, inciso XV, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006,

Considerando os dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando as determinações do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário;

Considerando as obrigações referentes à Plataforma de Cidadania Digital e Portal de Serviços definidas no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016; e

Considerando o que consta do processo nº 00058.015097/2019-16, deliberado e aprovado na 7ª Reunião Administrativa Eletrônica, realizada nos dias 6 a 13 de maio de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Modelo de Governança de Serviços e os procedimentos internos para a gestão e a coordenação dos serviços prestados pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Parágrafo único. O disposto nesta Instrução Normativa se aplica aos processos cujo início ocorra por solicitação de ente externo à ANAC e objetive a entregar um produto ou um serviço ao solicitante.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeito de aplicação desta Instrução Normativa, ficam definidos os seguintes termos:

I - Portal de Serviços: componente da Plataforma de Cidadania Digital que lista o rol de serviços ofertados aos usuários pela Administração Pública Federal; e

II - Portfólio de serviços da ANAC: conjunto de processos executados pela ANAC, mediante demanda, para a entrega de produtos ou serviços a usuários individualizados, diretamente ou por meio de intermediários; e

III - usuário: pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público.

Parágrafo único. Cada serviço prestado pela Agência se inicia com a solicitação pelo demandante, segue de acordo com processo específico e se encerra com a entrega do produto ou serviço – ou justificativa de não atendimento da demanda –, não requerendo complementação por processos

posteriores.

CAPÍTULO II DO MODELO DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Art. 3º O Modelo de Governança de Serviços é caracterizado pela:

- I - instituição de papéis de atuação e responsabilidades; e
- II - definição de métricas de acompanhamento da prestação dos serviços.

Art. 4º São diretrizes do Modelo de Governança de Serviços a serem observados na prestação de serviços pela Agência:

- I - transparência na execução e no monitoramento dos serviços;
- II - atuação com foco na experiência do usuário e resultado esperado;
- III - busca por oportunidades de melhoria dos serviços com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários;
- IV - limitação da exigência de requisitos, documentos, informações e procedimentos ao previsto no Portal de Serviços, ou canal que venha a substituí-lo;
- V - adoção da digitalização e aplicação de soluções tecnológicas que propiciem a simplificação e racionalização dos serviços; e
- VI - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido.

Seção I Dos papéis de atuação e responsabilidades

Art. 5º Atuam no Modelo de Governança de Serviços da Agência os seguintes atores:

- I - Gestor do Portfólio de Serviços;
- II - Gestor do Portfólio de Serviços Local;
- III - Gestor do Serviço;
- IV - Ouvidoria; e
- V - Comitê Permanente de Desburocratização - CPD.

Subseção I Do Gestor do Portfólio de Serviços da ANAC

Art. 6º O papel de Gestor do Portfólio de Serviços da ANAC será exercido pelo Superintendente de Planejamento Institucional, podendo ser delegado.

Art. 7º São responsabilidades do Gestor do Portfólio de Serviços:

I - conduzir revisões periódicas do Portfólio de Serviços;

II - prover acesso e treinamento aos Gestores dos Serviços quanto ao uso do Portal de Serviços;

III - orientar os Gestores do Serviço quanto ao funcionamento do Modelo de Governança de Serviços;

IV - coordenar e definir o fluxo de informações sobre serviços, no que se refere à compatibilidade entre conteúdo do site da ANAC e o Portal de Serviços;

V - definir e acompanhar as métricas de interesse estratégico referentes a serviços;

VI - coordenar a publicização das métricas de desempenho dos serviços prestados pela Agência; e

VII - ser o ponto de contato com outras instâncias do Governo Federal no que se refere à integração de iniciativas com impacto na gestão de serviços na ANAC.

Subseção II Do Gestor do Portfólio de Serviços Local

Art. 8º O papel de Gestor do Portfólio de Serviços Local será exercido pelo titular de unidade diretamente vinculada à Diretoria Colegiada que seja responsável pela supervisão da prestação de serviços da respectiva unidade.

Art. 9º São responsabilidades do Gestor do Portfólio de Serviços Local:

I - indicar os gerentes dos serviços sob responsabilidade de sua unidade;

II - garantir a atualidade e a qualidade das informações no Portal de Serviços referentes aos serviços sob responsabilidade de sua unidade;

III - supervisionar a prestação dos serviços dentro dos prazos estabelecidos no Portal de Serviços sob responsabilidade de sua unidade;

IV - garantir a tempestividade no fornecimento das métricas relativas aos serviços sob responsabilidade sua unidade; e

V - implementar melhorias necessárias aos processos considerando a experiência do usuário na prestação de serviços da Agência.

Subseção III Do Gestor do Serviço

Art. 10. O papel do Gestor do Serviço será exercido por titular de Unidade Gerencial, responsável pela coordenação do processo executado para a prestação do serviço.

§ 1º O Gestor do Serviço será indicado pelo titular da unidade diretamente vinculada à Diretoria Colegiada responsável pela prestação do serviço, mediante solicitação do Gestor de Portfólio.

§ 2º Poderá existir múltipla designação quando a prestação de um serviço envolver a participação de mais de uma unidade diretamente vinculada à Diretoria Colegiada, caso em que deve ser indicado o Gestor líder do serviço.

§ 3º O Gestor líder do serviço será indicado pelo Gestor do Portfólio de Serviços da ANAC para ser o responsável pela coordenação do processo transversal, sem prejuízo da responsabilidade dos demais gestores envolvidos.

Art. 11. São responsabilidades do Gestor do Serviço:

I - coletar junto aos executores do processo as métricas relativas à prestação do serviço;

II - manter atualizadas no Portal de Serviços as informações de prestação dos serviços sob sua coordenação, de maneira antecipada às alterações na forma de prestação do serviço;

III - gerir os serviços prestados conforme orientações e padrões estabelecidos pelo do Gestor de Portfólio de Serviços e demais instrumentos legais;

IV - propor melhorias necessárias aos processos considerando a experiência do usuário na prestação de serviços da Agência; e

V - manter registro dos serviços prestados e dos solicitantes de serviços à Agência.

Subseção IV Da Ouvidoria

Art. 12. Cabe à Ouvidoria definir parâmetros e realizar ações para a avaliação dos serviços prestados quanto à satisfação do usuário, conforme art. 14, inciso II, desta Instrução Normativa.

Subseção V Do Comitê Permanente de Desburocratização

Art. 13. Cabe ao CPD tratar das solicitações de simplificação de serviços, a fim de identificar as ações e os projetos de simplificação administrativa, modernização da gestão pública e melhoria da prestação dos serviços públicos, nos termos de portaria interna que disciplina a atuação desse colegiado.

Seção II Da definição de métricas necessárias ao acompanhamento da prestação dos serviços

Art. 14. As métricas necessárias ao acompanhamento da prestação de serviços podem ser classificadas em:

I - métricas de desempenho de serviço, sendo:

a) volume de solicitações; e

b) tempo médio de atendimento.

II - métricas de satisfação da prestação de serviço, sendo:

- a) grau de satisfação dos usuários; e
- b) número de solicitações de Simplificação relativas ao serviço;
- c) quantidade de manifestações de usuários;
- d) qualidade do atendimento prestado ao usuário; e
- e) cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

III - outras, a serem definidas pelo Gestor de Portfólio de Serviços.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de junho de 2020.

JULIANO ALCÂNTARA NOMAN
Diretor-Presidente Substituto