



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAS-570-R00

**GCON - FISCALIZAÇÃO REMOTA EM ÂMBITO COLETIVO
DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

11/2020



MPR/SAS-570-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	17/11/2020	SAS	Versão Original

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.
- 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. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Verificar Existência de Condição Irregular, pág. 13.
 - 5.2) Aplicar Providência Administrativa, pág. 17.
 - 5.3) Confirmar Recebimento do Plano de Ação Corretiva, pág. 21.
 - 5.4) Verificar Implementação das Ações Corretivas, pág. 24.
 - 5.5) Instaurar Processo Administrativo Sancionador, pág. 28.
- 6) Disposições Finais, pág. 30.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GTFT - Servidores

- 1) Aplicar Providência Administrativa
- 2) Confirmar Recebimento do Plano de Ação Corretiva
- 3) Instaurar Processo Administrativo Sancionador
- 4) Verificar Existência de Condição Irregular
- 5) Verificar Implementação das Ações Corretivas

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR descreve as atividades relacionadas à fiscalização remota em âmbito coletivo das relações de consumo, executadas pela Gerência Técnica de Fiscalização dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros (GTFT), da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON) da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS).

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS, os seguintes processos de trabalho:

- a) Verificar Existência de Condição Irregular.
- b) Aplicar Providência Administrativa.
- c) Confirmar Recebimento do Plano de Ação Corretiva.
- d) Verificar Implementação das Ações Corretivas.
- e) Instaurar Processo Administrativo Sancionador.

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
GTFT - Servidores	Servidores da GTFT/GCON/SAS.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos 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 Expressão

Definição	Significado
Condição Irregular	É um indício de infração às Condições Gerais de Transporte Aéreo e normas de acessibilidade que indiquem uma falha sistêmica de interpretação ou execução da legislação, podendo impactar um número indeterminado ou indeterminável de passageiros.
Fiscalização em Âmbito Coletivo	Consiste em apurar um conjunto de elementos que indiquem possível descumprimento normativo, tal como reclamações de passageiros ou demandas institucionais, com o objetivo de detectar uma condição irregular na execução dos serviços de transporte aéreo de passageiros.

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
Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.	GTFT - Servidores
Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.	GTFT - Servidores

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Consumidor.gov.br	O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação,	https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1502886255890

	interação e compartilhamento de dados monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.	
Fala.br	Canal do cidadão para o registro de reclamações, sugestões, elogios ou pedidos de informações sobre os serviços ou normativos da ANAC.	https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/manifestacao/selecionartipomanifestacao.aspx
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
SMI - Sistema de Multas e Infrações	Sistema de Multas e Infrações para cadastramento e controle das multas e infrações cometidas pelos regulados.	https://sistemas.anac.gov.br/novosmi

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Nome do Documento	Tipo do Documento	Processo Administrativo
Ata de Reunião	Ata de Reunião	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Auto de Infração	Auto de Infração	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Aviso de Condição Irregular (ACI)	Aviso de Condição Irregular	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Check List: Portais e Contratos	Check List: Portais e Contratos	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Despacho de Arquivamento	Despacho	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Despacho de Conclusão	Despacho	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Despacho de Conclusão (Encerramento)	Despacho	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro

Despacho de Encerramento	Despacho	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Ofício	Ofício	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Ofício de Encaminhamento de ACI	Ofício	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Ofício de Encaminhamento de SRCI	Ofício	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Relatório de Fiscalização	Relatório de Fiscalização	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Relatório de Fiscalização	Relatório de Fiscalização	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
Solicitação de Reparação de Condição Irregular (SRCI)	Solicitação de Reparação de Condição Irregular	Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro

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 Verificar Existência de Condição Irregular

Verificar Existência de Condição Irregular em Fiscalização Remota em Âmbito Coletivo das Relações de Consumo.

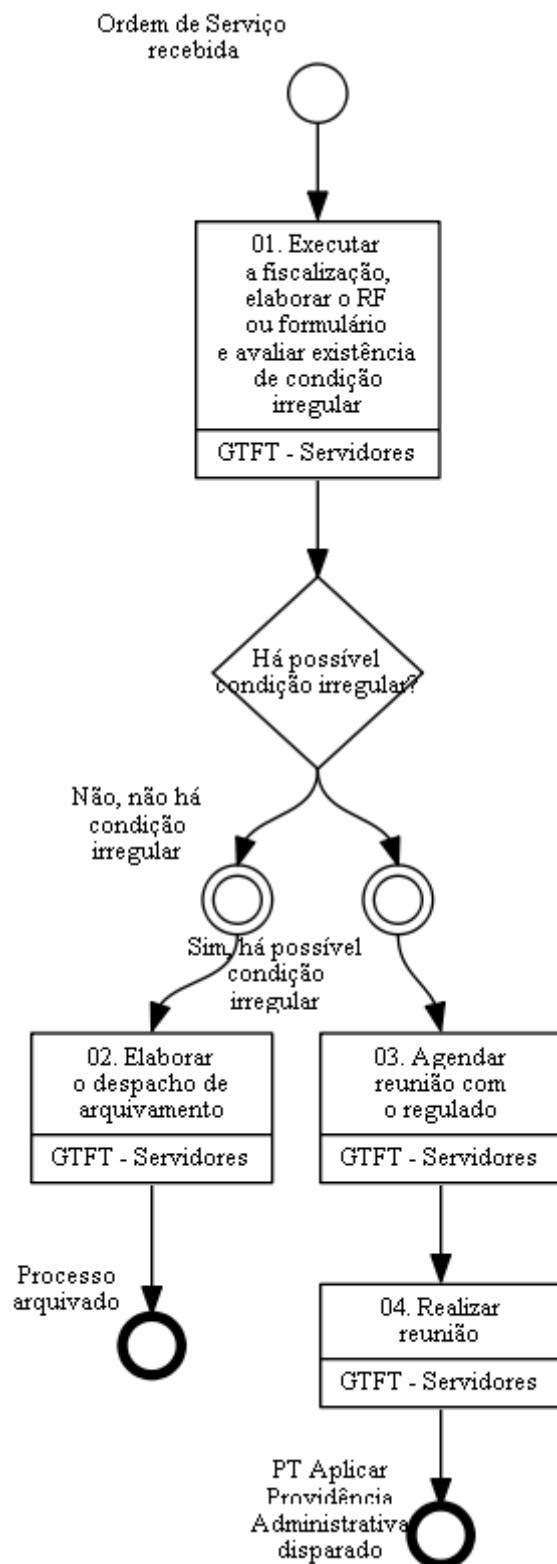
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Ordem de Serviço recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Processo arquivado.
- b) PT Aplicar Providência Administrativa disparado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (2) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

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



01. Executar a fiscalização, elaborar o RF ou formulário e avaliar existência de condição irregular
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.
DETALHAMENTO: Ao receber a Ordem de Serviço: - No caso de Fiscalização das Relações de Consumo, o responsável deve acessar o Consumidor.gov.br e/ou o Fala.br e executar a fiscalização conforme os critérios pré-definidos na Ordem de Serviço. O responsável deve elaborar o Relatório de Fiscalização (RI) no SEI e assiná-lo - No caso de fiscalização de Portal de Empresa Aérea e de Contrato de Prestação de Serviço de Transporte Aéreo, o responsável deve executar a fiscalização conforme os critérios pré-definidos na Ordem de Serviço. Deve ainda preencher o Formulário de Inspeção Resolução nº 400 no SEI. Em ambos os casos, o responsável deve ainda avaliar a existência de condição irregular, conforme conceito previsto neste manual.
COMPETÊNCIAS: - Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Fala.br, Consumidor.gov.br.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro 1.1. Relatório de Fiscalização (Relatório de Fiscalização) 1.2. Check List: Portais e Contratos (Check List: Portais e Contratos)
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há possível condição irregular?" seja "não, não há condição irregular", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar o despacho de arquivamento". Caso a resposta seja "sim, há possível condição irregular", deve-se seguir para a etapa "03. Agendar reunião com o regulado".

02. Elaborar o despacho de arquivamento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.
DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar o despacho de arquivamento (modelo SEI), colher assinatura do O GTFT e concluir o processo.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro 1.1. Despacho de Arquivamento (Despacho)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Agendar reunião com o regulado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve agendar uma reunião com o regulado para apresentar a condição irregular identificada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Realizar reunião".

04. Realizar reunião

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve realizar a reunião com o regulado para apresentar a condição irregular identificada e discutir possíveis soluções. Pode ainda elaborar uma ata da reunião. O PT Aplicar Providência Administrativa deve ser disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro

1.1. Ata de Reunião (Ata de Reunião)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Aplicar Providência Administrativa

Aplicar Providência Administrativa em Fiscalização Remota em Âmbito Coletivo das Relações de Consumo.

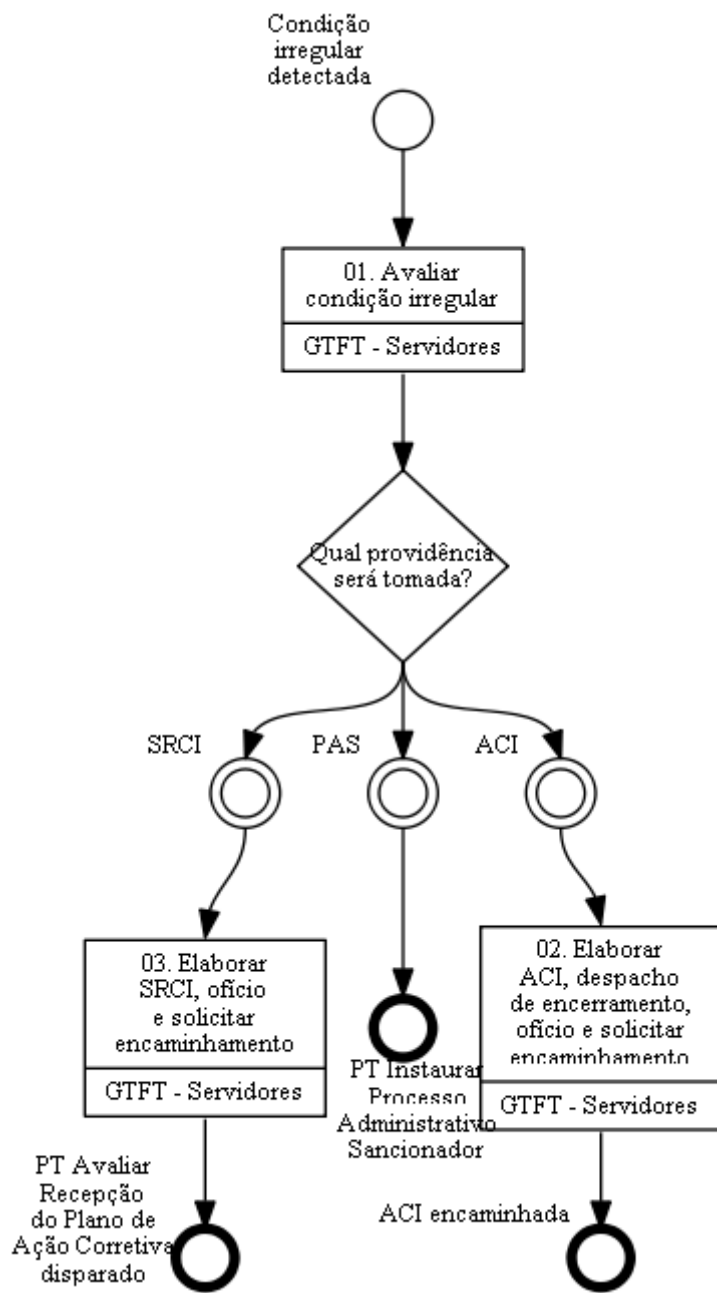
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Condição irregular detectada", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) PT Instaurar Processo Administrativo Sancionador.
- b) PT Avaliar Recepção do Plano de Ação Corretiva disparado.
- c) ACI encaminhada.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa; (2) Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

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



01. Avaliar condição irregular
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.
DETALHAMENTO: Ao detectar condição irregular, o responsável deve avaliar a condição irregular detectada, inferir a sua magnitude e se esta impacta a segurança operacional a fim de determinar qual providência administrativa será adotada. Antes de escolher qual das medidas administrativas a ser adotada, o responsável deverá consultar o Compêndio de Elementos de Fiscalização para saber se deverá aplicar uma medida preventiva ou uma medida sancionatória, conforme previsto na Resolução ANAC nº 472/2018.
COMPETÊNCIAS:

- Analisa texto, de forma minuciosa, com o devido embasamento jurídico.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual providência será tomada?" seja "SRCI", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar SRCI, ofício e solicitar encaminhamento". Caso a resposta seja "PAS", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "ACI", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar ACI, despacho de encerramento, ofício e solicitar encaminhamento".

02. Elaborar ACI, despacho de encerramento, ofício e solicitar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável elabora a ACI (modelo no SEI, assina e elabora um ofício de encaminhamento, colhendo a assinatura do O GTFT e solicita seu envio ao regulado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
 - 1.1. Aviso de Condição Irregular (ACI) (Aviso de Condição Irregular)
 - 1.2. Ofício de Encaminhamento de ACI (Ofício)
 - 1.3. Despacho de Encerramento (Despacho)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Elaborar SRCI, ofício e solicitar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar a SRCI (modelo no SEI), assina e elabora um ofício de encaminhamento, colhendo a assinatura do O GTFT e solicitar envio ao regulado. O PT "Avaliar Recepção do Plano de Ação Corretiva" deve ser disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
 - 1.1. Solicitação de Reparação de Condição Irregular (SRCI) (Solicitação de Reparação de Condição Irregular)
 - 1.2. Ofício de Encaminhamento de SRCI (Ofício)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/SAS-570-R00

5.3 Confirmar Recebimento do Plano de Ação Corretiva

Confirmar Recebimento do Plano de Ação Corretiva (PAC) em decorrência de Solicitação de Reparação de Condição Irregular (SRCI).

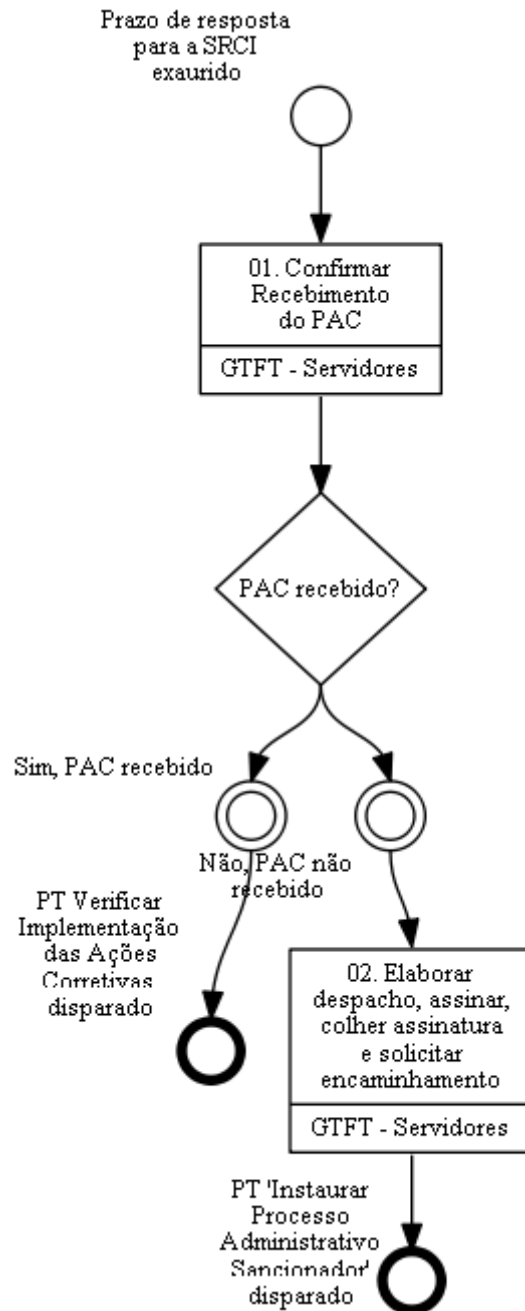
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Prazo de resposta para a SRCI exaurido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) PT "Instaurar Processo Administrativo Sancionador" disparado.
- b) PT Verificar Implementação das Ações Corretivas disparado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

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



01. Confirmar Recebimento do PAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao fim do prazo dado para que o regulado apresente o Plano de Ação Corretiva (PAC), o responsável deve verificar se este foi recebido.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "PAC recebido?" seja "sim, PAC recebido", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não, PAC não recebido", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar despacho, assinar, colher assinatura e solicitar encaminhamento".

02. Elaborar despacho, assinar, colher assinatura e solicitar encaminhamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao se exaurir o prazo para recebimento do Plano de Ações Corretivas e não houver resposta do regulado, o responsável deve elaborar despacho de ausência de manifestação no SEI, assinar, colher assinatura do O GTFT e solicitar seu encaminhamento. O PT "Instaurar Processo Administrativo Sancionador" deve ser disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Verificar Implementação das Ações Corretivas

Verificar Implementação das Ações Corretivas em Fiscalização Remota em Âmbito Coletivo das Relações de Consumo.

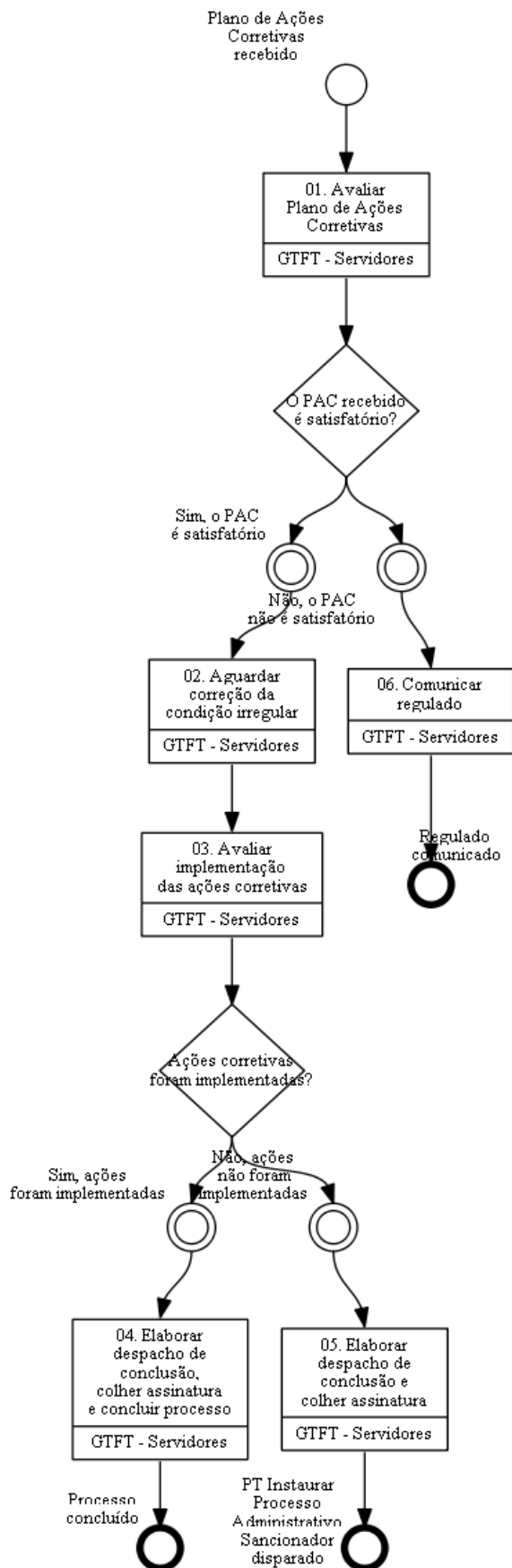
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Plano de Ações Corretivas recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) PT Instaurar Processo Administrativo Sancionador disparado.
- b) Processo concluído.
- c) Regulado comunicado.

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

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



01. Avaliar Plano de Ações Corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: Ao receber o Plano de Ações Corretivas, o responsável deve avaliá-lo quanto à reparação das condições irregulares identificadas.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O PAC recebido é satisfatório?" seja "sim, o PAC é satisfatório", deve-se seguir para a etapa "02. Aguardar correção da condição irregular". Caso a resposta seja "não, o PAC não é satisfatório", deve-se seguir para a etapa "06. Comunicar regulado".

02. Aguardar correção da condição irregular

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve aguardar a implementação do Plano de Ações Corretivas conforme o prazo acordado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar implementação das ações corretivas".

03. Avaliar implementação das ações corretivas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve então verificar se todas as condições irregulares apontadas foram corrigidas.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ações corretivas foram implementadas?" seja "sim, ações foram implementadas", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho de conclusão, colher assinatura e concluir processo". Caso a resposta seja "não, ações não foram implementadas", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho de conclusão e colher assinatura".

04. Elaborar despacho de conclusão, colher assinatura e concluir processo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar o despacho de conclusão da SRCI nos autos do processo, informando que as ações corretivas implementadas foram satisfatórias e o

processo será encerrado. Deve ainda colher a assinatura do O GTFT no despacho e concluir o processo.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
- 1.1. Despacho de Conclusão (Encerramento) (Despacho)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Elaborar despacho de conclusão e colher assinatura

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar o despacho de conclusão da SRCI nos autos do processo, informando que as ações corretivas implementadas não foram satisfatórias e que será instaurado o processo administrativo sancionador. Deve ainda colher a assinatura do O GTFT. O PT "Instaurar Processo Administrativo Sancionador" deve ser disparado.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
- 1.1. Despacho de Conclusão (Despacho)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Comunicar regulado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: O responsável deve elaborar ofício ao regulado solicitando revisão do Plano de Ação Corretiva (PAC).

DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE:

1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro
- 1.1. Ofício (Ofício)

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Instaurar Processo Administrativo Sancionador

Instaurar Processo Administrativo Sancionador.

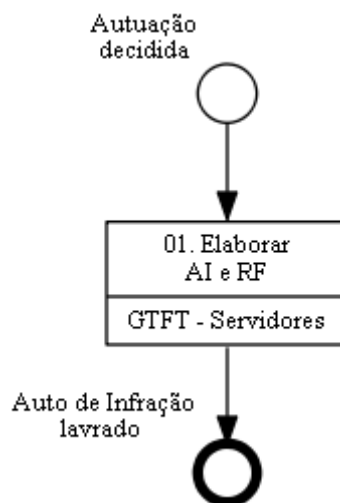
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Autuação decidida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Coloque aqui as instruções que devem ser seguidas pelo solicitante para pedir esta demanda'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Auto de Infração lavrado".

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

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

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



01. Elaborar AI e RF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFT - Servidores.

DETALHAMENTO: Quando é verificada uma condição irregular passível de aplicação de medida sancionatória, ou quando as medidas preventivas já tiverem sido aplicadas, o servidor deverá acessar o SMI - Sistema de Multas e Infrações para elaborar o Auto de Infração (AI) e o Relatório de Fiscalização (RF). Uma vez elaborados estes documentos, o responsável deve assiná-los e encaminhar o processo à GTAS(SAS).

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com manual de utilização do programa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, SMI - Sistema de Multas e Infrações.
DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTA ATIVIDADE: 1. Fiscalização: Atendimento e Fiscalização do Serviço ao Passageiro 1.1. Auto de Infração (Auto de Infração) 1.2. Relatório de Fiscalização (Relatório de Fiscalização)
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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