

## SUMÁRIO

I - DIRETORIA COLEGIADA	1
II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA DA ANAC	
a) Gabinete	S/A
b) Assessoria Parlamentar	S/A
c) Assessoria de Comunicação Social	S/A
d) Assessoria Técnica	1
e) Ouvidoria	S/A
f) Corregedoria	S/A
g) Procuradoria	S/A
h) Auditoria Interna	2
i) Assessoria de Segurança Operacional	S/A
j) Assessoria Internacional	S/A
k) Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância	4
III - ÓRGÃOS ESPECÍFICOS	
a) Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos	S/A
b) Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos	S/A
c) Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária	S/A
d) Superintendência de Padrões Operacionais	9
e) Superintendência de Aeronavegabilidade	13
f) Superintendência de Ação Fiscal	S/A
g) Superintendência de Administração e Finanças	14
h) Superintendência de Planejamento Institucional	S/A
i) Superintendência de Tecnologia da Informação	17
j) Superintendência de Gestão de Pessoas	26
k) Superintendência de Pessoal da Aviação Civil	S/A
IV - ÓRGÃOS COLEGIADOS	S/A
a) Conselho Consultivo	S/A
b) Plenário	

## I - DIRETORIA COLEGIADA

### 1 - EXTRATO DE DECISÃO.

Processo Administrativo Disciplinar instaurado pela Portaria nº 2.541/CRG, de 20 de agosto de 2019. Decisão do Diretor-Presidente, Juliano Alcântara Noman, de 29 de março de 2021, com fundamento nos arts. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, 35, inciso II, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e 10, inciso VIII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista as informações contidas no processo nº 00058.031552/2019-12, e considerando as conclusões apresentadas no Relatório da Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, DECIDO pelo arquivamento do processo.

### 2 - EXTRATO DE DECISÃO.

Processo Administrativo Disciplinar instaurado pela Portaria nº 2.833/CRG, de 14 de outubro de 2020. Decisão do Diretor-Presidente, Juliano Alcântara Noman, de 22 de março de 2021, com fundamento nos arts. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, 35, inciso II, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e 10, inciso VIII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista as informações contidas no processo nº 00058.038677/2020-15, e considerando as conclusões apresentadas no Relatório da Comissão de Processo Administrativo Disciplinar, DECIDO pelo arquivamento do processo.

---

## II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA À DIRETORIA DA ANAC

### ASSESSORIA TÉCNICA

#### 1 - PORTARIA Nº 4796, DE 15 DE ABRIL DE 2021.

Designa os pontos focais de controle de determinações da Diretoria Colegiada.

A CHEFE DA ASSESSORIA TÉCNICA, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 17, inciso III, e 42, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.010114/2021-35, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionados como pontos focais de controle das determinações exaradas pela Diretoria Colegiada, no âmbito do Sistema de Processos da Diretoria Colegiada - SISDIR:

Unidade	Titular	Suplente
Gabinete - GAB	Tiago Cunico Camara	Lilian Fernanda Dantas Nakayama
Assessoria Técnica - ASTEC	Rafael Fontenele Neves	Luis Cláudio da Silveira Galvão

Assessoria Parlamentar - ASPAR	Tiago Gebrim	Solange Aires Tavares Monteiro
Assessoria de Comunicação Social - ASCOM	Márcio Pacelli de Oliveira	Annelise do Espírito Santo
Ouvidoria - OUV	Ângela Parreira Borges	Ana Lídia Clemente Montalvão Neri
Corregedoria - CRG	José Eudes Pereira	Rafael Kehrle Filgueira
Procuradoria - PF-ANAC	Weber Alves Lima	Rodrigo Honorato Matos
Auditoria Interna - AUD	Sirleide Aires Tavares	Márcia Maria de Aguiar Vieira
Assessoria de Segurança Operacional - ASSOP	Othávio Luis de Souza	Elenjuce Dias
Assessoria Internacional e de Meio Ambiente - ASINT	Marcela Braga Anselmi	Astor de Lima Aversa
Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN	Hildebrando Oliveira	Bruno Kruchak Barros
Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS	Alexandre Martinez Arruda	Luis Gustavo Pinheiro Loureiro Carneiro
Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA	Jennifer Heringer Duarte de Araújo	Darlan Silva dos Santos
Superintendência de Padrões Operacionais - SPO	Gustavo Lima Carneiro	Caio Marcello Monteiro Ferreira Vianna
Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR	Marco Aurélio Bonilauri Santin	André Luiz Rosa Mayoral
Superintendência de Administração e Finanças - SAF	Sueli Nery	Mariana Monteiro Rosa
Superintendência de Planejamento Institucional - SPI	Leandro de Oliveira Albuquerque	Stela Galdino Freitas dos Santos
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI	Marcele Borges S. Monteiro Peres	Beatriz Maria Madeira Alvarenga
Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP	Felipe Rego Brandão Júnior	Harlem Souza Lima
Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA	Felipe de Miranda Cardoso	Mariana Arroyo Ribeiro
Superintendência de Ação Fiscal - SFI	Bruno Nardelli Maranhão	Daniela Câmara Amaral
Superintendência de Pessoal da Aviação Civil - SPL	Rosineide Simões de Lima	Elder Soares Rodrigues

Parágrafo único. O acesso ao SISDIR encontra-se disponível no endereço [santosdumont.anac.gov.br/menu/f?p=107101](http://santosdumont.anac.gov.br/menu/f?p=107101).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANA CAROLINA MOTTA REZENDE

## AUDITORIA INTERNA

### 1 - PORTARIA Nº 4.745, DE 12 DE ABRIL DE 2021.

Designa servidores para a realização de ação de auditoria na Corregedoria.

O CHEFE DA AUDITORIA INTERNA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 26, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 138, de 26 de junho de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.002135/2021-87, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionados para compor equipe para realizar ação de Auditoria, no processo "Fiscalização de Atividades Funcionais e Aplicação de Penalidades disciplinares a Servidores":

I - SIRLEIDE AIRES TAVARES, matrícula SIAPE nº 1579592, na qualidade de coordenadora; e

II - ÁRLEN LIMA CORDEIRO, matrícula SIAPE nº 2723667, na qualidade de auditor.

Art. 2º Os servidores ora designados ficam autorizados a:

I - obter acesso a todas as informações necessárias para a execução do trabalho, inclusive aquelas de outras unidades envolvidas no processo, conforme Instrução Normativa nº 138, de 26 de junho de 2019, podendo utilizar-se do instrumento denominado Solicitação de Auditoria - SA, bem como recomendar providências por meio de Nota de Auditoria - NA; e

II - discutir com a(s) unidade(s) as conclusões do trabalho, bem como acordar os prazos necessários à implementação das recomendações que porventura sejam formuladas.

Art. 3º Na realização das atividades relacionadas à essa avaliação, as servidoras deverão observar o que consta do Manual de Conduta da Auditoria Interna da ANAC (2973310), estabelecido pela Portaria nº 1324, de 30 de abril de 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.14, nº 18, de 3 de maio de 2019.

Art. 4º Fica revogada a Portaria nº 3.973/AUD, de 12 de janeiro de 2021, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.16, nº 2, de 15 de janeiro de 2021.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

COSME LEANDRO DO PATROCINIO

## ASSESSORIA DE JULGAMENTO DE AUTOS EM SEGUNDA INSTÂNCIA

### 1 - PORTARIA Nº 4.790, DE 14 DE ABRIL DE 2021.

Dispõe sobre a estrutura e organização dos trabalhos exercidos no âmbito da Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

O CHEFE DA ASSESSORIA DE JULGAMENTO DE AUTOS EM SEGUNDA INSTÂNCIA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 42, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.014881/2021-13, resolve:

Art. 1º Estabelecer a estrutura e organização dos trabalhos exercidos no âmbito de competência da Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Ficam criadas as seguintes coordenadorias na ASJIN:

- I - Coordenadoria de Controle de Processos Sancionadores - CCPS;
- II - Coordenadoria de Julgamento de Infrações em Segunda Instância - CJIN; e
- III - Coordenadoria de Gestão de Qualidade dos Processos e Demandas Especiais - CGQP.

Parágrafo único. A CJIN terá a seguinte estrutura:

- I - presidente da Turma (coordenador); e
- II - membros julgadores.

## CAPÍTULO II DAS ATIVIDADES DA ASJIN

### Seção I

#### **Das Competências da Coordenadoria de Controle de Processos Sancionadores**

Art. 3º São competências da Coordenadoria de Controle de Processos Sancionadores:

- I - nas atribuições referentes às atividades de cadastro:
    - a) receber processos e documentos, e realizar triagem e distribuição, priorizando os casos urgentes;
    - b) cadastrar e atualizar registros dos dados informativos do processo administrativo no Sistema de Controle de Processos - SCP;
    - c) cadastrar no SCP manifestações, defesas e recursos interpostos pelo interessado;
    - d) classificar processos e documentos, por tipo e nível de acesso, fazendo uso auxiliar das funcionalidades do Sistema Eletrônico de Informações - SEI;
    - e) receber e cadastrar decisões proferidas em qualquer instância;
    - f) lançar créditos no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) decorrentes de decisões cominatórias de multa;
-

- g) monitorar a qualidade dos registros no SCP e realizar as correções necessárias;
- h) proceder à juntada de processos conexos por decisão da autoridade julgadora;
- i) manter controle sobre os autos e documentos sob sua responsabilidade;
- j) reabrir processos para juntada de manifestações e providências extemporâneas, ou por determinação de autoridade julgadora;
- k) instaurar procedimento de revisão a pedido, quando cabível;
- l) monitorar a entrada de processos na ASJIN e conferir o correto encaminhamento;
- m) promover a atualização dos créditos de multa pendentes de cobrança, quando necessário; e
- n) controlar prazo de prescrição de processos de sua responsabilidade;

II - nas atribuições referentes às atividades de comunicação:

- a) comunicar atos processuais mediante ordem colegiada ou singular, assegurando a ciência inequívoca das intimações que promover;
- b) gerenciar o portal da ASJIN, na internet, promovendo a publicação de pautas e decisões da Assessoria, assim como a retificação das já publicadas, observados os casos de sigilo ou restrição de acesso;
- c) gerenciar, no que couber à ASJIN, os arquivos de dados abertos referentes aos processos administrativos sancionadores;
- d) promover a atualização dos créditos de multa pendentes de notificação, quando necessário;
- e) analisar e decidir pedidos de vista protocolados na unidade, e promover a disponibilização de acesso nos casos de deferimento;
- f) controlar prazo de prescrição de processos de sua responsabilidade;
- g) responder a demandas internas e externas, protocoladas por meio dos canais de atendimento utilizados pela ASJIN (CITSMART, Lei de Acesso à Informação, peticionamento intercorrente e e-mail institucional);
- h) manter controle sobre os autos e documentos sob sua responsabilidade;
- i) monitorar processos em diligência, atentando ao cumprimento dos prazos das requisições;
- j) diligenciar órgãos internos da ANAC e realizar as consultas disponíveis para busca de endereço válido do autuado;
- k) atualizar e manter histórico de endereços válidos e inválidos do interessado no SCP;
- l) realizar intimações de autos de infração, de diligências e de decisões proferidas nos processos sancionadores;

m) realizar comunicações a órgãos externos (Juntas comerciais, Ministério Público, órgãos de classe, entre outros), a pedido de autoridade da ANAC; e

n) solicitar informações a Juntas Comerciais para subsidiar processos administrativos instaurados com incidentes de redirecionamento aos sócios;

III - nas atribuições referentes às atividades de instrução e verificação de regularidade processual:

a) verificar a regularidade e preparar processos aptos à decisão, identificando casos de prevenção e priorizando os casos urgentes;

b) tramitar processos à instância competente para decisão, após instrução ou por determinação de autoridade julgadora;

c) analisar admissibilidade de defesas e recursos interpostos em face de decisões proferidas em primeira ou segunda instâncias, ressalvada competência específica;

d) conferir cumprimento às decisões proferidas em qualquer instância, encaminhando-as aos setores competentes para cumprimento das medidas aplicadas;

e) registrar as sanções restritivas de direito (suspensão e cassação) e a data de início de cumprimento no SCP, após a decisão definitiva;

f) analisar a exigibilidade dos créditos de multa e enviar os processos à cobrança, após constituição definitiva;

g) monitorar pagamento dos créditos constituídos com arbitramento sumário;

h) arquivar processos por determinação de autoridade julgadora;

i) promover a atualização dos créditos de multa, por determinação da autoridade competente;

j) revisar e sanear processos devolvidos pela Procuradoria, bem como, responder demandas da Equipe Nacional de Cobrança - ENAC;

k) instaurar e instruir processo de redirecionamento aos sócios;

l) controlar prazo de prescrição de processos de sua responsabilidade;

m) opinar pela homologação ou não de desistências protocoladas no curso do processo, submetendo à deliberação do chefe da ASJIN;

n) manter controle sobre os autos e documentos sob sua responsabilidade;

o) monitorar, em relação aos processos administrativos correntes, a qualidade e exatidão dos registros no SIGEC para que atendam os termos da decisão proferida e realizar as correções necessárias; e

p) certificar o trânsito em julgado administrativo e a constituição definitiva do crédito.

---

Art. 4º Compete à Coordenadoria de Controle de Processos Sancionadores a gestão o SCP, a concessão de acesso ao sistema e a orientação aos usuários e unidades que utilizam a ferramenta na gestão de seus processos administrativos sancionadores.

## **Seção II**

### **Das Competências das Coordenadorias de Julgamento de Infrações em Segunda Instância**

Art. 5º Compete às Coordenadorias de Julgamento de Infrações em Segunda Instância:

I - julgar, em segunda instância administrativa, os recursos às penalidades interpostas em decorrência de decisões em primeira instância que impliquem, exclusivamente, em sanções pecuniárias, por inobservância ou descumprimento dos dispositivos legais disciplinadores da atividade de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, observadas as normas em vigor, bem como, subsidiariamente, a Lei nº. 9.784, de 1999, sem prejuízo dos recursos de competência da Diretoria Colegiada ; e

II - analisar os pedidos de revisão ou recursos apresentados em decorrência de decisões em segunda instância proferidas pela ASJIN.

## **Seção III**

Das Competências da Coordenadoria de Gestão de Qualidade dos Processos e Demandas Especiais

Art. 6º Compete à Coordenadoria de Coordenadoria de Gestão de Qualidade dos Processos e Demandas Especiais:

I - centralizar a instrução e análise dos processos de proposta de incidente de uniformização de entendimento no âmbito do julgamento de autos de infração em segunda instância, nos termos da Portaria nº 3.527, de 1º de dezembro de 2016.

II - concentrar os processos de consultas, pedidos de orientação e subsídios à Procuradoria Federal Junto à ANAC nos temas afetos aos processos que tiverem sido objeto de análise por parte da assessoria, bem como posterior divulgação às instâncias e partes interessadas da ANAC;

III - propor ao chefe da ASJIN a edição de súmulas ou diretrizes interpretativas acerca dos temas objetos do inciso II do caput, para apreciação da Diretoria Colegiada; e

IV - propor a edição e/ou revisão de atos normativos.

## **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES**

### **Seção I**

#### **Das Atribuições Comuns aos Coordenadores**

Art. 7º São atribuições comuns aos coordenadores da ASJIN:



I - assessorar a Chefia da ASJIN no tocante às atividades de sua competência, sugerindo normas e procedimentos para otimização de rotinas, bem como prestar informações sobre processos em andamento, quando solicitado por autoridade da ANAC ou feito por meio de pedidos externos;

II - elaborar relatórios gerenciais relativos às suas atividades;

III - elaborar ou auxiliar na elaboração ou revisão dos manuais de procedimento;

IV - gerenciar projetos relativos às atividades da coordenação; e

V - acompanhar auditorias nas atividades que lhes estiverem sido confiadas, reportando-as por meio de relatório à Chefia da ASJIN, quando solicitado.

## Seção II

Das Atribuições do Coordenador de Julgamento de Infrações em Segunda Instância Enquanto Presidente da Turma

Art. 8º São atribuições do Coordenador de Julgamento de Infrações em Segunda Instância quando investido na função de Presidente da Turma:

I - presidir as sessões de julgamento e delas participar, com exercício de voto;

II - manter a ordem nas sessões de julgamento, adotando, para tanto, as providências que se fizerem indispensáveis;

III - submeter as questões de ordem à apreciação dos Membros;

IV - indicar ao chefe da ASJIN os processos para que se manifeste em questões de ordem pública; e

V - decidir processos que se enquadrem no rito monocrático, observadas as normas específicas editadas pela ANAC.

## Seção III

### Das Atribuições dos Membros Julgadores

Art. 9º Compete aos membros julgadores:

I - ordenar, analisar, dirigir e dar encaminhamento aos processos a ele distribuídos;

II - participar das sessões de julgamento, proferindo, obrigatoriamente seu voto, após o voto do Relator do processo;

III - relatar em sessão de julgamento o processo sob sua apreciação, proferindo obrigatoriamente seu voto ao final das considerações orais do interessado, caso houver;

IV - requerer, em sessão de julgamento, vista aos autos, por 30 (trinta) dias corridos, podendo prorrogar este prazo por uma única vez por igual período desde que devidamente motivado;

V - solicitar a juntada de petições e documentos ao processo administrativo, observando a ordem cronológica de sua entrada no protocolo, desde que pertinentes, bem como requerer a extração daqueles estranhos ao mesmo.

VI - requerer, por diligência, esclarecimentos aos diversos setores da ANAC; e

VII - emitir parecer contendo análise e subsídios para a tomada de decisão em processos que se enquadrem no rito monocrático, observadas as normas específicas editadas pela ANAC.

## CAPÍTULO IV

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. Ficam revogadas:

I - a Portaria nº 1.244/ASJIN, de 23 de abril de 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.14, nº 17, de 26 de abril de 2019;

II - a Portaria nº 2.780/ASJIN, de 5 de setembro de 2019, publicada no BPS v.14, nº 36, de 6 de setembro de 2019; e

III - a Portaria nº 3.116/ASJIN, de 7 de outubro de 2019, publicada no BPS v.14, nº 41, de 11 de outubro de 2019.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor no dia 17 de maio de 2021.

HILDEBRANDO OLIVEIRA

---

---

## III - ÓRGÃOS ESPECÍFICOS

### SUPERINTENDÊNCIA DE PADRÕES OPERACIONAIS

#### 1 - PORTARIA Nº 4.577, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)

Aprova o Manual de Procedimentos -  
MPR/SPO-142 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 42, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.049025/2020-06, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-142-R00, intitulado "Análise de Manuais e Processos de Empresas de Transporte Aéreo no âmbito da GCAC - RBAC 121 e 135".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo I ao BPS.

**2 - PORTARIA Nº 4.579, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-144 R00.

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 42, inciso I, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.049025/2020-06, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-144-R00, intitulado "Certificação de Empresas de Transporte Aéreo no âmbito da GCAC - RBAC 121 e 135".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo II ao BPS.

**3 - PORTARIA Nº 4.580, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-145 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048803/2020-31, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-145 R00, intitulado "Procedimentos para Alteração de Dados de Certificado de Aeronavegabilidade".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo III ao BPS.

**4 - PORTARIA Nº 4.581, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-241 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048803/2020-31, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-241 R00, intitulado "Coordenação da Vigilância Continuada no âmbito da GCAC".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo IV ao BPS.

**5 - PORTARIA Nº 4.582, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-244 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048803/2020-31, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-244 R00, intitulado "Vigilância Continuada de Empresas de Transporte Aéreo - RBAC 121 e 135".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo V ao BPS.

**6 - PORTARIA Nº 4.583, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-245 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048803/2020-31, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-245 R00, intitulado "Vigilância Continuada de Produtos Aeronáuticos Certificados".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(\*) Anexo VI ao BPS.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

**6 - PORTARIA Nº 4.590, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-143 R00

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048348/2020-74, resolve:

---

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-143 R00, intitulado "Certificação de Organizações de Manutenção Aeronáutica - RBAC 145".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo VII ao BPS.

#### **7 - PORTARIA Nº 4.591, DE 22 DE MARÇO DE 2021. (\*)**

Aprova o Manual de Procedimento -  
MPR/SPO-146 R01

O SUPERINTENDENTE DE PADRÕES OPERACIONAIS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 42 do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 e, considerando o que consta do processo nº 00058.048348/2020-74, resolve:

Art. 1º Aprovar o MPR/SPO-146 R01, intitulado "Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional em Organizações de Manutenção Aeronáutica".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO SOUZA DIAS GARCIA

(\*) Anexo VIII ao BPS.

### **SUPERINTENDÊNCIA DE AERONAVEGABILIDADE**

#### **1 - PORTARIA Nº 4.789, DE 14 DE ABRIL DE 2021. (\*)**

Aprova o MPR/SAR-441 R02.

O SUPERINTENDENTE DE AERONAVEGABILIDADE, no uso das atribuições constantes do art. 35 da Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.012260/2020-14, resolve:

Art. 1º Aprovar, nos termos do Anexo desta Portaria, o Manual de Procedimentos – MPR/SAR-441-R02 (Revisão 3.0), intitulado “Credenciamento de Pessoas Físicas na SAR”.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO JOSÉ SILVEIRA HONORATO

(\*) Anexo IX ao BPS.

**2 - PORTARIA Nº 4.305, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021.**

Revoga Portarias que aprovaram Manuais de Procedimentos - MPR.

O SUPERINTENDENTE DE AERONAVEGABILIDADE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 35 do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o constante dos autos do processo nº 00058.005664/2021-32, resolve:

Art. 1º Revogar as seguintes portarias:

I - Portaria nº 917, de 31 de março de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 15 de 9 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-141-R02, intitulado "Análise de Manuais de Organizações de Manutenção Aeronáutica".

II - Portaria nº 968, de 06 de abril de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 16 de 17 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-142-R02, intitulado "Análise de Manuais de Empresas de Transporte Aéreo".

III - Portaria nº 995, de 07 de abril de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 16 de 17 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-143-R03, intitulado "Certificação de Organizações de Manutenção Aeronáutica".

IV - Portaria nº 883 de 30 de março de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 14 –de 3 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-144-R02, intitulado "Certificação de Empresas de Transporte Aéreo - SAR".

V - Portaria nº 1002, de 08 de abril de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 16 de 17 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-145-R03, intitulado "Certificação de Aeronavegabilidade de Produto Aeronáutico".

VI - Portaria nº 2.005, de 10 de agosto de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 35 de 28 de agosto de 2020, que aprovou o MPR/SAR-241-R04, intitulado "Coordenação da Vigilância Continuada na SAR".

VII - Portaria nº 1044, de 14 de abril de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 16 de 17 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-242-R02, intitulado "Processos Complementares de Manutenção Aeronáutica".

VIII - Portaria nº 914, de 31 de março de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 16 de 17 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-244-R02, intitulado "Vigilância Continuada de Empresas de Transporte Aéreo".

IX - Portaria nº 617, de 4 de março de 2020, publicada no BPS V.15 Nº 14 de 3 de abril de 2020, que aprovou o MPR/SAR-245-R04, intitulado "Vigilância Continuada de Produto Aeronáutico Certificado".

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROBERTO JOSÉ SILVEIRA HONORATO

**SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS****1 - PORTARIA Nº 4.766, DE 13 DE ABRIL DE 2021.**

Designa Equipe de Fiscalização de Contrato.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 37, inciso X, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.027555/2019-51, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo para compor Equipe de Fiscalização responsável pelo acompanhamento do Contrato nº 22/ANAC/2020, firmado com a empresa CLARO S/A, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, cujo objeto consiste na prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de rede de longa distância (Wide Area Network - WAN) para interligação das unidades da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) utilizando um backbone MPLS (Multiprotocol Label Switching) com capacidade de prover comunicação de dados, voz e imagens, por comutação de pacotes IP (Internet Protocol); e dos serviços de rede de conexão ponto a ponto e dedicado para replicação de dados entre os Data Centers da Sede (Brasília) e da Representação Regional do Rio de Janeiro:

I - Gestor do Contrato:

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, email marcelo.lino@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4123, na qualidade de titular; e

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, email felipe.sarmanho@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4314, na qualidade de substituto.

II - Fiscal Requisitante do Contrato:

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, email marcelo.lino@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4123, na qualidade de titular; e

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, email felipe.sarmanho@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4314, na qualidade de substituto.

III - Fiscal Técnico do Contrato:

a) ANA LUISA DE SOUZA BARBA, e-mail: ana.barba@anac.gov.br, contato telefônico nº (11) 3636-8754, na qualidade de titular;

b) ARTUR BRANDÃO SAMPAIO SANTOS, e-mail: artur.santos@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4576, na qualidade de substituto.

IV - Fiscal Administrativo do Contrato:

a) MAGNO SOUSA E SILVA, email magno.silva@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4966, na qualidade de titular; e

b) CARLOS HIROAKI OBA, email carlos.oba@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4551, na qualidade de substituto.

Art. 2º As atribuições de fiscalização estão previstas na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019, subsidiadas pelas atribuições previstas no Módulo IV do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, aprovado pela Portaria nº 666/SAF, de 19 de março de 2015.

Art. 3º Fica revogada a Portaria de nº 3037/SAF, de 28 de outubro de 2020, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.15, nº 45, de 6 de novembro de 2020.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

LÉLIO TRIDA SENE

## **2 - PORTARIA Nº 4.767, DE 13 DE ABRIL DE 2021.**

Designa Equipe de Fiscalização de Contrato.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 37, inciso X, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.027555/2019-51, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo para compor Equipe de Fiscalização responsável pelo acompanhamento do Contrato nº 25/ANAC/2020, firmado com a empresa ALGAR SOLUCOES EM TIC S/A., CNPJ nº 22.166.193/0001-98, cujo objeto consiste na prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de rede de longa distância (Wide Area Network - WAN) para interligação das unidades da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) utilizando um backbone MPLS (Multiprotocol Label Switching) com capacidade de prover comunicação de dados, voz e imagens, por comutação de pacotes IP (Internet Protocol); e dos serviços de rede de conexão ponto a ponto e dedicado para replicação de dados entre os Data Centers da Sede (Brasília) e da Representação Regional do Rio de Janeiro:

### I - Gestor do Contrato:

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, email marcelo.lino@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4123, na qualidade de titular; e

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, email felipe.sarmanho@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4314, na qualidade de substituto.

### II - Fiscal Requisitante do Contrato:

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, email marcelo.lino@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4123, na qualidade de titular; e



b) FELIPE SANTOS SARMANHO, email felipe.sarmanho@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4314, na qualidade de substituto.

III - Fiscal Técnico do Contrato:

a) ANA LUISA DE SOUZA BARBA, email ana.barba@anac.gov.br, contato telefônico nº (11) 3636-8754, na qualidade de titular; e

b) ARTUR BRANDÃO SAMPAIO SANTOS, e-mail: artur.santos@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4576, na qualidade de substituto.

IV - Fiscal Administrativo do Contrato:

a) CARLOS HIROAKI OBA, email carlos.oba@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4551, na qualidade de titular; e

b) MAGNO SOUSA E SILVA, email magno.silva@anac.gov.br, contato telefônico nº (61) 3314-4966, na qualidade de substituto.

Art. 2º As atribuições de fiscalização estão previstas na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019, subsidiadas pelas atribuições previstas no Módulo IV do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, aprovado pela Portaria nº 666/SAF, de 19 de março de 2015.

Art. 3º Fica revogada a Portaria de nº 4319/SAF, de 23 de fevereiro de 2021, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.16, nº 8, de 26 de fevereiro de 2021.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

LÉLIO TRIDA SENE

### **3 - PORTARIA Nº 4.782, DE 14 DE ABRIL DE 2021.**

Designa Gestor de Contrato.

O SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 37, inciso X, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, e considerando o que consta do processo nº 00066.008151/2019-60, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo para responderem pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato nº 04/ANAC/2019-RRSP, firmado com a empresa WJK SERVIÇOS DE ENGENHARIA E CONSULTORIA SS LTLDA, CNPJ nº 30.946.078/0001, cujo objeto consiste na contratação de serviços de copeiragem, compreendendo a disponibilização de mão de obra na categoria funcional de copeiro(a), incluindo todos os insumos previstos e utensílios necessários à execução dos serviços nas dependências da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC em São Paulo/SP:

I - AUGUSTO FERNANDO DE BRITO, e-mail [augusto.brito@anac.gov.br](mailto:augusto.brito@anac.gov.br), contato telefônico nº (11) 3636-8657, na qualidade de Gestor titular; e

II - FRANCIS KENJI MATSUMOTO, e-mail [kenji.matsumoto@anac.gov.br](mailto:kenji.matsumoto@anac.gov.br), contato telefônico nº (11) 3636-8659, na qualidade de Gestor substituto.

Art. 2º As atividades de fiscalização técnica e administrativa serão realizadas cumulativamente pelos servidores ora designados, nos termos do § 3º do Art. 40 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

Art. 3º As atribuições de fiscalização estão previstas na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, subsidiadas pelas atribuições previstas no Módulo III do Manual de Fiscalização de Contratos Administrativos da ANAC, aprovado pela Portaria nº 666/SAF, de 19 de março de 2015.

Art. 4º Fica revogada a Portaria nº 3.927/SAF, de 23 de dezembro de 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.14, nº 52, de 27 de dezembro de 2019.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá vigência até o término do prazo da validade contratual.

LÉLIO TRIDA SENE

## **SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **1 - PORTARIA Nº 4.616, DE 23 DE MARÇO DE 2021.**

Institui o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, define papéis e responsabilidades para implantação, melhoria e acompanhamento desses serviços.

O SUPERINTENDENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 39, inciso III, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.016542/2021-71, e,

CONSIDERANDO o que dispõe o parágrafo único do art. 11 da Instrução Normativa nº 120, de 22 de fevereiro de 2018, que trata da Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – PGTIC;

CONSIDERANDO a necessidade de adotar as boas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), referência técnica mundial para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços de tecnologia da informação, bem como alinhá-los aos objetivos estratégicos da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e aumentar a satisfação dos usuários, resolve:

Art. 1º Instituir o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, que se constitui, inicialmente, dos seguintes processos:

- I – Cumprimento de Requisição (CRS);
- II – Gerenciamento de Incidente (GIN);
- III - Gerenciamento de Problema (GPB);
- IV – Gerenciamento de Mudança (GMUD);
- V – Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (GCAS);
- VI – Gerenciamento de Conhecimento (GKB);
- VII – Gerenciamento de Níveis de Serviços (GNS);
- VIII – Gerenciamento de Disponibilidade (GDI);
- IX – Gerenciamento de Catálogo de Serviços (GCS).

## CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I – ativo: qualquer recurso ou habilidade que pode contribuir para a entrega de um serviço, podendo ser qualquer um dos seguintes tipos: gerência, organização, processo, conhecimento, pessoas, informações, aplicativos, infraestrutura ou dados digitais de operações.

II – ativo de serviços: qualquer recurso ou habilidade de um provedor de serviço.

III – base de conhecimento: um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

IV – catálogo de serviço: um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação, que faz parte do Portfólio de serviços e contém informações sobre dois tipos de serviço de TI: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.

V – disponibilidade: habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função quando requerido, que é determinada pela confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança, sendo normalmente calculada em porcentagens; que frequentemente se baseia no tempo de serviço acordado e na indisponibilidade sendo, a melhor prática para calcular a disponibilidade de um serviço de TI é medir pela perspectiva do negócio.

VI – dono do processo: servidor público pertencente ao quadro da STI que possui designação formal instituída para definir a visão e os objetivos do processo para o qual foi designado.

VII – gerenciamento de serviço: a implementação e a gestão da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio sendo o gerenciamento de serviço de TI feito pelos provedores de serviço de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação.

VIII – incidente: uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, podendo incorrer em uma falha de um item de configuração que ainda não tenha afetado o serviço.

IX - item de configuração: é qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI.

X – mudança: o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI, recaindo mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.

XI – nível de serviço: resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de nível de serviço.

XII – problema: a causa raiz de um ou mais incidentes, que geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado, sendo tratado no âmbito do processo do gerenciamento de problema.

XIII – requisição: registro inicial nas soluções de gerenciamento de serviços de TI, que podem originar outros registros e iniciar processos de gerenciamento de serviços, como o gerenciamento de incidente, solicitações de serviço, mudança e problema. Similar a “chamado” ou “ticket”.

XIV – responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura: profissional da empresa prestadora dos serviços de apoio à infraestrutura de TI com experiência em gerenciamento de serviços de TI.

XV – responsável pelo processo: servidor público pertencente ao quadro da STI com conhecimento negocial e a responsabilidade sobre os serviços oferecidos pela ANAC.

XVI – serviço: um meio de fornecer valor aos usuários, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos; por vezes o termo "serviço" é algumas vezes utilizado como sinônimo para serviço principal, serviço de TI ou pacote de serviço.

XVII - portal de serviços: aplicação que dá suporte aos processos do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e que contempla o catálogo técnico e de negócio relacionado aos serviços de TI.

## CAPÍTULO II

### DOS OBJETIVOS

Art. 3º Os processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação listados no artigo 1º apresentam os seguintes objetivos :

I – Cumprimento de Requisição: gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI e garantir que todas essas solicitações sejam registradas no Portal de Serviços

permitindo aos usuários solicitarem e receberem serviços padronizados, além de ajudar com informações relacionadas aos demais processos;

II - Gerenciamento de Incidente: restabelecer o serviço com a maior brevidade possível e causar o mínimo de impacto nas atividades dos usuários dos serviços de TI, de forma a manter os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade do serviço;

III – Gerenciamento de Problema: minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI e prevenir a recorrência de incidentes a eles relacionados, assim como identificar as causas primárias dos incidentes e definir soluções definitivas ou de contorno para eliminá-las, documentando todos os aspectos na base de conhecimentos;

IV – Gerenciamento de Mudança: minimizar o impacto e risco causados por mudanças, utilizando métodos e procedimentos padronizados, por meio de um processo centralizado de aprovação, acompanhamento e controle, assegurando que a infraestrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos do negócio e que todas as mudanças realizadas na infraestrutura sejam rastreáveis;

V – Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço: identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados; adicionalmente, verifica se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos;

VI – Gestão de Conhecimento: compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, tendo como base a garantia que estejam disponíveis no lugar certo, no momento certo. O processo de gerenciamento de conhecimento possibilita a tomada de decisões bem informadas e melhora a eficiência reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento;

VII – Gerenciamento do Nível de Serviço: garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Trata do conjunto de atividades que negocia, concorda e documenta metas de serviços de TI adequadas aos objetivos institucionais, assim como monitora e produz relatórios sobre a entrega do nível de serviço acordado, tendo a finalidade de assegurar que todos os serviços operacionais e seu desempenho sejam medidos de uma forma consistente e que os serviços e os relatórios produzidos atendam às necessidades da ANAC e dos demandantes, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue;

VIII – Gerenciamento de Disponibilidade: garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva conciliando custo e oportunidade. O gerenciamento de disponibilidade define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis, etc. de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade;

IX - Gerenciamento de Catálogo de Serviços: fornecer uma única fonte consistente de informações sobre todos os serviços de Tecnologia da Informação, com garantia de integridade, fornecendo detalhes de cada serviço e componentes e, concomitantemente, dando a visão geral dos processos e sistemas envolvidos.

### CAPÍTULO III

---

---

## DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Os processos do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação terão como gestores principais o dono do processo, o responsável pelo processo, o responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura, todos com a responsabilidade compartilhada de manter, acompanhar, avaliar e melhorar de forma contínua os serviços de Tecnologia da Informação.

§ 1º Se necessário, poderão ser criados responsáveis adicionais nos processos atrelados ao Gerenciamento de Serviços de TI, no intuito de se amoldar às especificidades próprias do processo.

§ 2º No caso de criação de responsáveis adicionais, o perfil, as responsabilidades e as atividades deverão estar descritas e formalizadas no processo.

§ 3º O dono e o responsável pelo processo serão indicados pelo Superintendente de Tecnologia da Informação.

§ 4º Caberá ao preposto do contrato de suporte à infraestrutura e/ou ao preposto do contrato de apoio à gestão e planejamento de TI, indicar um responsável para cada processo de Gerenciamento de Serviços de TI.

Art. 5º Compete ao dono do processo:

I – observar se as atividades realizadas e resultados obtidos pelo processo correspondem aos requisitos organizacionais, legais, contratuais e necessidades de negócio.

II – decidir, em última instância, metas e questões de melhoria ou ajustes afetos ao processo.

III – reportar, semestralmente, e sempre que necessário sobre os resultados do processo.

IV – coordenar a interface com o dono e responsável de outros processos.

V – deliberar sobre a visão e os objetivos dos processos.

Parágrafo único. O dono do processo deverá ser servidor público pertencente ao quadro da STI e possuir designação formal instituída para definir a visão e os objetivos do processo para o qual foi designado.

Art. 6º Compete ao responsável pelo processo:

I – ser a interlocução, do ponto de vista operacional, entre a ANAC e empresa contratada para operacionalizar os processos.

II – acordar metas para o processo em alinhamento com o dono do processo.

III - monitorar o desempenho do processo.

IV – reportar, mensalmente, ao dono do processo o desempenho do processo.

V – propor melhorias sobre o processo.

Parágrafo único. O responsável pelo processo deverá ser servidor público pertencente ao quadro da STI com conhecimento negocial e a responsabilidade sobre os serviços oferecidos pela ANAC.

---

Art 7º Compete ao responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura:

I – ser a interlocução entre a empresa contratada e a ANAC.

II – coordenar junto à empresa contratada as atividades operacionais formalizadas no processo a que tenha sido designado como responsável.

III - propor ajustes no processo em alinhamento com o responsável pelo processo e dono do processo.

IV – garantir que as metas estabelecidas para os níveis de serviço sejam atingidas para o processo.

V - reportar ao dono do processo e ao responsável pelo processo questões afetas ao processo, sempre que necessário e quando for demandado;

VI – propor melhorias no processo sempre que for necessário.

§ 1º O responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura deverá ser um profissional com experiência em gerenciamento de serviços de TI, preferencialmente com certificação ITIL Expert.

§ 2º O responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura será o profissional designado pela empresa contratada para coordenar e supervisionar a “Torre de apoio ao planejamento e a gestão do serviço”.

Art. 8º Poderão ser criadas responsabilidades adicionais para os gestores principais no Gerenciamento de Serviços de TI no intuito de se amoldar às especificidades de cada processo.

## CAPÍTULO IV

### DAS DIRETRIZES PARA OS PROCESSOS

Art. 9º O detalhamento operacional de cada processo deverá ser publicado na pasta específica “Processos ITIL” da GEIT na plataforma de colaboração de documentos denominado Microsoft SharePoint.

Parágrafo único. Deverá ser mantido versionamento dos documentos com a descrição detalhada das principais alterações, data e o responsável pela alteração.

rt. 10 O detalhamento de cada processo que compõe o Gerenciamento dos Serviços de TI deverá contemplar no mínimo:

I – histórico de alterações do documento;

II – objetivo;

III – benefícios;

IV – áreas envolvidas;

V – mapeamento do processo com a descrição das atividades a serem desenvolvidas;

VI – matriz RACI;

VII – indicadores (KPI) do processo;

VIII – papéis e responsabilidades;

IX - riscos.

Art. 11 Nos processos formalizados deverá ser evitado, sempre que possível:

I - incluir nome de pessoas que sejam responsáveis pelas atividades;

II – incluir nome da empresa terceirizada.

Art. 12 Os processos de gerenciamento descritos e formalizados servirão de referência técnica às unidades envolvidas e deverão ser obrigatoriamente observados pelos servidores da STI e empresas contratadas que prestam apoio às atividades de TI.

Art. 13 Os resultados e indicadores dos processos de gerenciamento de serviços de TI deverão ser continuamente monitorados e o detalhamento operacional revisado com vistas a acomodar melhorias decorrentes das análises de monitoramento.

## CAPÍTULO V

### DO PORTAL DE SERVIÇO

Art. 14 Instituir o Portal de Serviços, que é a aplicação que dá suporte aos processos do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos>.

§ 1º O Portal de Serviços permite o registro e o acompanhamento das solicitações de serviços realizadas às diversas áreas da ANAC.

§ 2º As solicitações de Tecnologia da Informação dos usuários internos da ANAC, prioritariamente, deverão ser realizadas pelo Portal de Serviços ou pelo ramal de atendimento ao usuário 9000.

§ 3º Nas atividades da área de Tecnologia da Informação, todos os incidentes, mudanças, requisições e demais atividades de Governança relacionadas ao gerenciamento dos serviços de TI deverão ser registrados no Portal de Serviços.

§ 4º O Portal de Serviços é a ferramenta para registro, por parte do executante do serviço, de todas as etapas da execução do trabalho de TI.

§ 5º Todos os pedidos envolvendo demandas de serviços de TI necessariamente deverão ser registrados no Portal de Serviços pelo solicitante.

§ 6º Processos de trabalhos específicos que tenham requisitos de utilização de outras ferramentas de apoio, poderão ser utilizados conforme detalhamento definido no respectivo processo de trabalho.



Art. 15 Deverá ser incluído no Portal de Serviços o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação que compreende todos os serviços que a Superintendência de Tecnologia da Informação provê.

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 Os casos omissos ou excepcionais serão decididos pelo Superintendente de Tecnologia da Informação.

Art. 17 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO SANCHES

## **2 - PORTARIA Nº 4.618, DE 24 DE MARÇO DE 2021.**

Designa os Donos de Processo, responsáveis pelo processo e Responsáveis pelo apoio terceirizado à infraestrutura no acompanhamento e implementação dos processos atrelados ao Gerenciamento de Serviços de TI.

O SUPERINTENDENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 39, inciso III, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto na Portaria nº 4646/STI, de 23 de março de 2021, e considerando o que consta do processo nº 00058.016542/2021-71, resolve:

Art. 1º Designar os servidores abaixo como responsáveis no Gerenciamento dos Serviços de TI, com a finalidade de realizar o acompanhamento dos processos ITIL, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos.

I - Pelo processo Cumprimento de Requisição (CRS):

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) GERVÁSIO DA SILVA ANTÔNIO, matrícula SIAPE nº 1823714, na qualidade de Responsável pelo processo.

II - Pelo processo Gerenciamento de Incidente (GIN):

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) GERVÁSIO DA SILVA ANTÔNIO, matrícula SIAPE nº 1823714, na qualidade de Responsável pelo processo.

**III - Pelo processo Gerenciamento de Problema (GPB):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) REGINALDO LIRA DE ARAUJO, matrícula SIAPE nº 1737226; na qualidade de Responsável pelo processo.

**IV - Pelo processo Gerenciamento de Mudança (GMUD):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, matrícula SIAPE nº 1737746; na qualidade de Responsável pelo processo.

**V - Pelo processo Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (GCAS):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, matrícula SIAPE nº 1737746; na qualidade de Responsável pelo processo.

**VI - Pelo processo Gerenciamento de Conhecimento (GKB):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) REGINALDO LIRA DE ARAUJO, matrícula SIAPE nº 1737226; na qualidade de Responsável pelo processo.

**VII - Pelo processo Gerenciamento de Níveis de Serviços (GNS):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) REGINALDO LIRA DE ARAUJO, matrícula SIAPE nº 1737226; na qualidade de Responsável pelo processo.

**VIII - Pelo processo Gerenciamento de Disponibilidade (GDI):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

b) FELIPE SANTOS SARMANHO, matrícula SIAPE nº 1737746; na qualidade de Responsável pelo processo.

**IX - Pelo processo Gerenciamento de Catálogo de Serviços (GCS):**

a) MARCELO NOGUEIRA LINO, matrícula SIAPE nº 2126657, na qualidade de Dono do processo;

---

b) GERVÁSIO DA SILVA ANTÔNIO, matrícula SIAPE nº 1823714; na qualidade de Responsável pelo processo.

Art. 2º Na qualidade de Responsável pelo apoio terceirizado à infraestrutura para todos os processos do Gerenciamento de Serviços de TI, será designado o profissional da empresa contratada responsável por coordenar a “Torre de apoio ao planejamento e a gestão do serviço”.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GUSTAVO SANCHES

## SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS

### 1 - PORTARIA DE PESSOAL Nº 236, DE 8 DE ABRIL DE 2021.

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 1º, inc. IX, da Portaria nº 3.319, de 24 de outubro de 2018, e considerando o que consta do processo nº 00065.007675/2021-68, resolve:

Art. 1º Conceder a GUILHERME ALVES MEIRA, Especialista em Regulação, matrícula SIAPE nº 1764445, licença capacitação, no período de 21 de outubro de 2021 a 19 de novembro de 2021, referente ao período aquisitivo de 3 de março de 2015 a 29 de fevereiro de 2020, a fim de realizar, na modalidade a distância, elaboração de trabalho de conclusão do curso "Especialização em Regulamentação Aeronáutica e Gestão da Segurança Operacional (2ª turma)", ministrado pela *Embry-Riddle Aeronautical University* (ERAU) em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS).

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO BORBA CHAFFIN JUNIOR

### 2 - PORTARIA DE PESSOAL Nº 239, DE 9 DE ABRIL DE 2021.

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 1º, inciso XVI, da Portaria nº 3.319, de 24 de outubro de 2018, tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 69, de 2 de abril de 2013, e no art. 36, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e considerando o que consta do processo nº 00058.017077/2021-96, resolve:

Art. 1º Remover de ofício, sem mudança de sede, o servidor MARCO ANTONIO MOURA AMARAL, Técnico Administrativo, matrícula SIAPE nº 1650853, lotado na Superintendência de Administração e Finanças - SAF e em exercício na Coordenadoria de Serviços e Infraestrutura - CSIN-SP para ser lotado e ter exercício na Ouvidoria - OUV, em São Paulo/SP.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO BORBA CHAFFIN JUNIOR

**3 - PORTARIA DE PESSOAL Nº 242, DE 13 DE ABRIL DE 2021.**

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 1º, inc. IX, da Portaria nº 3.319, de 24 de outubro de 2018, e considerando o que consta do processo nº 00058.017957/2021-62, resolve:

Art. 1º Conceder a ELENJUCE FERREIRA DIAS, Analista Administrativo, matrícula SIAPE nº 1581349, licença capacitação, no período de 24/05/2021 a 22/07/2021, referente ao período aquisitivo de 29/09/2012 a 27/09/2017, a fim de realizar as ações de desenvolvimento, na modalidade a distância, "Power BI", "Inteligência Emocional", "Gestão Pessoal - Base da Liderança" e "Elaboração de Relatórios de Auditoria", ministrados pela Unieducar Universidade Corporativa e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), respectivamente.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO BORBA CHAFFIN JUNIOR

**4 - PORTARIA DE PESSOAL Nº 243, DE 13 DE ABRIL DE 2021.**

Concede indenização de transporte a servidor da Agência Nacional de Aviação Civil, referente ao mês de março de 2021.

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 1º, inciso X, da Portaria nº 3.319, de 24 de outubro de 2018, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço (BPS) v.13 nº 43, de 26 de outubro de 2018, tendo em vista o disposto no art. 60, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, no Decreto nº 3.184, de 27 de setembro de 1999, e na Portaria Normativa nº 08, de 7 de outubro de 1999, e considerando o que consta do processo nº 00058.009330/2021-38, resolve:

Art. 1º Conceder indenização de transporte aos servidores da Agência Nacional de Aviação Civil, abaixo relacionados, pelo desempenho de tarefas externas, executadas na forma discriminada:

Matrícula SIAPE	Servidor Público	Cargo Público	Unidade de Exercício	Processo SEI!	Descrição Sintética dos Serviços Externos	QTD	Período de Execução	
							Início	Término
1587018	ALEXANDRE DERIVI ENDRES	Esp. Reg. Aviação Civil	NURAC-POA	00068.000050/2021-45	SPL - CERTIFICAÇÃO - EXAME DE PROFICIÊNCIA, Cidades Curitiba-PR e Ponta Grossa-PR	3	26/01/2021	30/01/2021
1738814	JAYME ALVES DOS SANTOS JUNIOR	Téc. Reg. Aviação Civil	COGR-SP	00066.003174/2021-01	SPO - Certificação - Organizações de Aviação Civil, Código de Atividade Planejada: O121-006, Organização: TAM LINHAS AÉREAS S/A, Local: Guarulhos (SP), Início: 12/03/2021 09:15, Término: 12/03/2021 15:15	1	12/03/2021	12/03/2021

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO BORBA CHAFFIN JUNIOR

**5 - PORTARIA DE PESSOAL Nº 244, DE 13 DE ABRIL DE 2021.**

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO DE PESSOAS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 1º, inciso XII, da Portaria nº 3.319, de 24 de outubro de 2018, e considerando o que consta do processo nº 00058.016358/2021-21, resolve:

Art. 1º Revogar a Portaria nº 2.972, de 24 de setembro de 2018, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.13, nº39, em 28 de setembro de 2018, que concedeu à servidora MARIANA CAMPOS SILVA MENDES, Especialista em Regulação de Aviação Civil, Matrícula SIAPE nº 1650880, redução da jornada de trabalho com remuneração proporcional, de 30 (trinta) horas semanais e 6 (seis) horas diárias.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor no dia 1º de maio de 2021.

EDUARDO BORBA CHAFFIN JUNIOR

---

**Ana Carolina Motta Rezende**  
**Chefe da Assessoria Técnica**