



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SPO-060-R01

**PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE DEMANDAS
ESPECIAIS NA SPO**

07/2021

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	22/06/2017	SPO	Versão Original
R01	01/07/2021	SPO	1) Processo 'Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO' inserido. 2) Processo 'Responder Demandas Especiais na SPO' modificado.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Responder Demandas Especiais na SPO, pág. 12.
 - 5.2) Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO, pág. 17.
- 6) Disposições Finais, pág. 22.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) O Spo

- 1) Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO

b) SPO - GNOS - Administrativo

- 1) Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO
- 2) Responder Demandas Especiais na SPO

c) SPO - GNOS - Gerente

- 1) Responder Demandas Especiais na SPO

d) SPO - Serviço de Demandas Especiais

- 1) Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO
- 2) Responder Demandas Especiais na SPO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os procedimentos para tratamento de demandas especiais e de demandas de representação judicial da PF-ANAC no âmbito da SPO.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Padrões Operacionais - SPO, os seguintes processos de trabalho:

- a) Responder Demandas Especiais na SPO.
- b) Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SPO-060-R00, aprovado na data de 22 de junho de 2017.

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
O SPO	Superintendente de Padrões Operacionais
SPO - GNOS - Administrativo	Grupo responsável por funções administrativas da GNOS.
SPO - GNOS - Gerente	Grupo formado pelo gerente da Gerência de Normas Operacionais e Suporte – GNOS e seu substituto.
SPO - Serviço de Demandas Especiais	Grupo que responde às demandas especiais na SPO

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Padrões Operacionais aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas

organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

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

2.1 Sigla

Definição	Significado
DE	Demanda Especial
PF-ANAC	Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Aviação Civil

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
SPO - SDE - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica	Modelo de despacho acionando área técnica para responder a demandas especiais na SPO
SPO - SDE - Modelo de Despacho de Respostas a Demandas Especiais	Modelo de despacho de respostas a demandas especiais na SPO
SPO - SDE - Modelo de Ofício de Resposta a Demandas Especiais	Modelo de ofício com resposta a demandas especiais na SPO

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 resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos.	SPO - Serviço de Demandas Especiais
Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades.	SPO - Serviço de Demandas Especiais
Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.	SPO - Serviço de Demandas Especiais

Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.	SPO - GNOS - Administrativo
--	-----------------------------

3.3 SISTEMAS

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

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta 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 Responder Demandas Especiais na SPO

Este processo de trabalho descreve os procedimentos adotados na SPO para responder Demandas Especiais recebidas nessa UDVD.

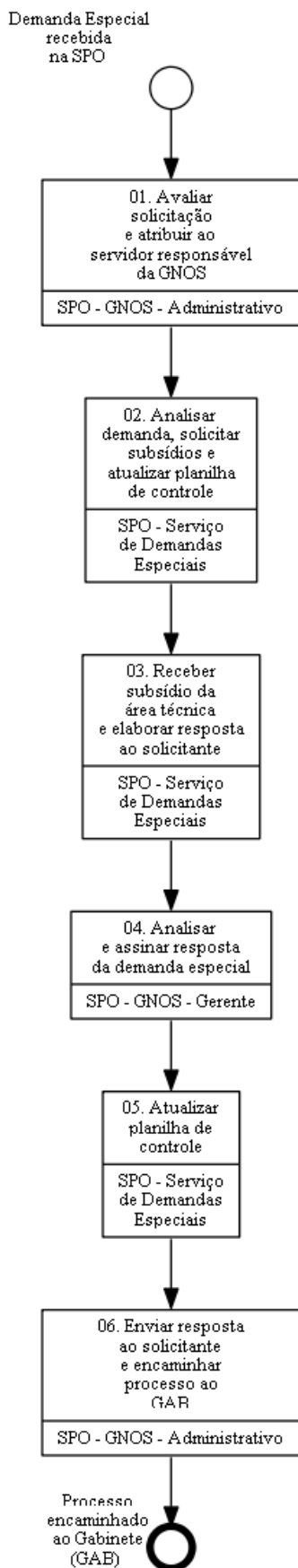
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda Especial recebida na SPO", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo encaminhado ao Gabinete (GAB).

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - GNOS - Administrativo, SPO - GNOS - Gerente, SPO - Serviço de Demandas Especiais.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda; (2) Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades; (3) Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos; (4) Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "SPO - SDE - Modelo de Ofício de Resposta a Demandas Especiais", "SPO - SDE - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica", "SPO - SDE - Modelo de Despacho de Respostas a Demandas Especiais".

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



01. Avaliar solicitação e atribuir ao servidor responsável da GNOS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GNOS - Administrativo.

DETALHAMENTO: Esta etapa se inicia com o envio do processo SEI, contendo demanda especial, pela unidade competente à SPO.

Ao chegar na caixa da GNOS, o setor administrativo deverá avaliar se o conteúdo do processo consiste, de fato, em Demanda Especial. Define-se como Demanda Especial uma solicitação de informação advinda dos seguintes interessados:

I - Órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios;

II - Órgãos e membros do Poder Legislativo;

III - Magistrados e órgãos do Poder Judiciário;

IV - Órgãos de Estado autônomos e independentes, tais como o Ministério Público, a Defensoria Pública e os Tribunais de Contas;

V - Órgãos de representação de classe, sindicatos, entidades paraestatais, organizações sem fins lucrativos, associações e quaisquer outras figuras jurídicas que venham a representar os interesses de uma coletividade;

Caso o processo não seja classificado como Demanda Especial, o administrativo deverá encaminhá-lo ao setor responsável para análise e processamento. Por outro lado, se após a análise realizada confirmar-se a característica de Demanda Especial, o processo deverá ser atribuído ao servidor responsável na GNOS (serviço de demandas especiais - SDE) para tratamento da demanda.

COMPETÊNCIAS:

- Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar demanda, solicitar subsídios e atualizar planilha de controle".

02. Analisar demanda, solicitar subsídios e atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: O servidor designado, ao receber o processo, deve analisar a solicitação e verificar se, para a elaboração da resposta ao solicitante, é necessário o recebimento de subsídios de alguma área técnica. Caso positivo, elabora-se despacho para o gerente competente da área técnica responsável pelas informações requeridas, conforme artefato "Modelo de Despacho Acionando Área Técnica" (documento SEI nº 0673052). O processo será enviado para a área técnica com retorno programado e deverá ficar aberto no âmbito da GNOS, para acompanhamento.

<p>Nesta etapa do processo, a planilha de controle de demandas especiais, localizada na pasta de rede da GNOS, deve ser atualizada.</p> <p>Primeiramente, o servidor designado avalia se há demandas anteriores associadas ao novo pleito. Caso a resposta seja positiva, relacionam-se os processos no SEI. Após, cadastra-se o novo processo na planilha de controle para que as informações relativas às demandas respondidas sejam de fácil acesso.</p> <p>Adicionalmente, havendo necessidade de consulta a áreas técnicas, cadastra-se essa informação na planilha de controle, incluindo o prazo concedido e a unidade responsável.</p> <p>Após envio do despacho, espera-se que a área técnica responsável elabore uma resposta à GNOS no prazo designado, com a juntada da documentação aplicável e retorne o processo à GNOS.</p> <p>Caso não seja necessária a solicitação de subsídio às áreas técnicas, deve-se seguir para etapa posterior para imediata elaboração da resposta à demanda.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SPO - SDE - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica.</p>
<p>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber subsídio da área técnica e elaborar resposta ao solicitante".</p>

03. Receber subsídio da área técnica e elaborar resposta ao solicitante

<p>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.</p>
<p>DETALHAMENTO: Recebidas as informações solicitadas, o servidor responsável da GNOS para serviços de demandas especiais (SDE) elaborará resposta embasada à demanda recebida.</p> <p>Se o destinatário for da ANAC (destinatário interno), cria-se despacho, conforme artefato "Modelo de Despacho de Respostas a Demandas Especiais" (documento SEI 0673092). Diferentemente, se o solicitante for externo, elabora-se ofício, conforme artefato "Modelo de Ofício de Respostas a Demandas Especiais" (documento SEI 0673224).</p> <p>Quando o documento estiver finalizado, deve-se adicioná-lo ao bloco de assinatura do GNOS para assinatura e posterior encaminhamento ao destinatário.</p>
<p>COMPETÊNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos.- Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.
<p>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SPO - SDE - Modelo de Despacho de Respostas a Demandas Especiais, SPO - SDE - Modelo de Ofício de Resposta a Demandas Especiais.</p>

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar e assinar resposta da demanda especial".

04. Analisar e assinar resposta da demanda especial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GNOS - Gerente.

DETALHAMENTO: O gerente da GNOS, ao receber o processo, analisará a minuta do documento proposto e, caso concorde, deverá assiná-lo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Atualizar planilha de controle".

05. Atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: Ao constatar a assinatura pelo gerente do documento proposto, o servidor responsável da GNOS (SDE) deve retirar o processo do bloco de assinatura do GNOS, se aplicável, e atualizar a planilha de controle, incluindo a data de assinatura do documento.

Após, deverá encaminhar o processo ao setor administrativo para conclusão da demanda.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Enviar resposta ao solicitante e encaminhar processo ao GAB".

06. Enviar resposta ao solicitante e encaminhar processo ao GAB

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GNOS - Administrativo.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o setor administrativo deve providenciar o envio do documento ao interessado.

Caso o destinatário seja externo à ANAC, o processo deve ser encaminhado ao PROT-ANAC para envio do ofício ao solicitante. Caso o destinatário seja interno, o processo pode ser encaminhado diretamente à área demandante via SEI.

Ainda, o processo deve ser encaminhado também ao GAB para controle das demandas por esta unidade.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Demandas de Representação Judicial da PF-ANAC na SPO

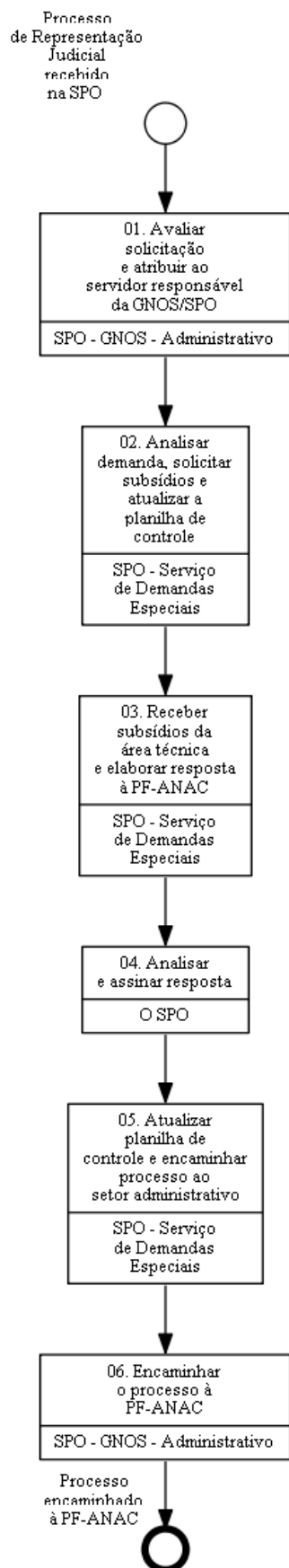
Este processo de trabalho descreve os procedimentos adotados pela SPO para resposta aos questionamentos da Procuradoria Federal Especializada Junto à ANAC (PF-ANAC) endereçados a essa UDVD nos processos de Representação Judicial.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de Representação Judicial recebido na SPO", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Processo encaminhado à PF-ANAC.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O SPO, SPO - GNOS - Administrativo, SPO - Serviço de Demandas Especiais.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda; (2) Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos; (3) Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades; (4) Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.

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



01. Avaliar solicitação e atribuir ao servidor responsável da GNOS/SPO

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GNOS - Administrativo.

DETALHAMENTO: Esta etapa se inicia com o envio do processo SEI de representação judicial, pela PF-ANAC, à SPO.

Ao chegar na caixa da GNOS, o setor administrativo deverá avaliar se o conteúdo do processo consiste, de fato, em representação judicial. Caso positivo, o processo deverá ser atribuído ao servidor responsável na GNOS para tratamento da demanda. Caso contrário, o administrativo deverá encaminhá-lo ao setor responsável para análise e processamento.

COMPETÊNCIAS:

- Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar demanda, solicitar subsídios e atualizar a planilha de controle".

02. Analisar demanda, solicitar subsídios e atualizar a planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: O servidor designado da GNOS, ao receber o processo, deve analisar a demanda e elaborar despacho solicitando subsídios à área técnica afeta ao processo judicial. O despacho deve ser encaminhado ao gestor responsável pelas informações requeridas.

O processo será enviado para a área técnica com retorno programado e deverá ficar aberto no âmbito da GNOS, para acompanhamento.

Adicionalmente, o servidor deverá manter a planilha de controle do setor, localizada na pasta de rede da GNOS, atualizada. Deve-se cadastrar o prazo concedido e a unidade acionada.

Ainda, o servidor deve avaliar se há demandas anteriores associadas ao novo pleito. Caso a resposta seja positiva, relacionam-se os processos no SEI e cadastra-se o novo processo na planilha de controle, para que as informações relativas às demandas respondidas sejam de fácil acesso.

Após envio do despacho, espera-se que a área técnica responsável elabore uma resposta à GNOS no prazo designado, com a juntada da documentação aplicável e retorne o processo à GNOS.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber subsídios da área técnica e elaborar resposta à PF-ANAC".

03. Receber subsídios da área técnica e elaborar resposta à PF-ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: No prazo estipulado por meio de retorno programado, a área técnica responsável deverá apresentar as informações necessárias, bem como realizar a juntada de documentação aplicável. O servidor responsável na GNOS analisará os dados enviados, elaborará o documento de resposta à PF-ANAC e o colocará no bloco de assinaturas do Superintendente (SPO).

COMPETÊNCIAS:

- Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.
- Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar e assinar resposta".

04. Analisar e assinar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Spo.

DETALHAMENTO: O Superintendente (SPO), ao receber o processo, analisará a minuta do documento proposto e, caso concorde, deverá assiná-lo.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Atualizar planilha de controle e encaminhar processo ao setor administrativo".

05. Atualizar planilha de controle e encaminhar processo ao setor administrativo

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Serviço de Demandas Especiais.

DETALHAMENTO: Ao constatar a assinatura do documento proposto, o servidor responsável da GNOS deve retirar o processo do bloco de assinatura do SPO, se aplicável, e atualizar a planilha de controle, incluindo a data de assinatura do documento. Após, deverá encaminhar o processo ao setor administrativo para conclusão da demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar o processo à PF-ANAC".

06. Encaminhar o processo à PF-ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GNOS - Administrativo.

DETALHAMENTO: Nesta etapa, o setor administrativo deve providenciar o envio do processo à PF-ANAC, via SEI.
Essa etapa encerra o fluxo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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