



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/GAB-003-R01

DEMANDAS INSTITUCIONAIS

12/2024

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Portaria Nº 1.993, de 13 de Junho de 2017	Não informado	GAB	Versão Original
R01	Não Publicado	17/12/2024	GAB	1) Processo 'Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais' 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.
- 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. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais, pág. 12.
- 6) Disposições Finais, pág. 24.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Analistas de Demandas Institucionais

- 1) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais

b) Chefe de Gabinete

- 1) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais

c) Gerente Técnico de Demandas Institucionais

- 1) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais

d) Secretaria do Gabinete

- 1) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Esse processo estabelece um fluxo a ser seguido na triagem, análise e encaminhamento a ser dado para demandas institucionais recebidas pela Anac.

O MPR estabelece, no âmbito da Gabinete - GAB, o seguinte processo de trabalho:

a) Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/GAB-003-R00, aprovado na data de 13 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
ADI - GAB	Analistas de demandas institucionais do GAB
Chefe de Gabinete	Grupo organizacional constituído pelo(a) Chefe de Gabinete e seu substituto.
O GTDI	O Gerente Técnico de Demandas Institucionais
Secretaria - GAB	Grupo composto pelas secretárias em exercício no Gabinete da Diretoria.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Chefe de Gabinete 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



MPR/GAB-003-R01

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

Este MPR não possui definições.

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
Guia de Diretrizes para Análise de Demandas Institucionais	Guia com diretrizes para análise de demandas institucionais endereçadas ao Gabinete.
Guia de Encaminhamento de Demandas Institucionais ao RAB	Guia com assuntos regulatórios de demandas institucionais relacionadas ao RAB.

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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Portal de Relatórios da ANAC	Diretório que reúne os relatórios e visualizações em	https://sistemas.anac.gov.br/relatorios/br owse/



	Power BI da ANAC, disponíveis para consulta.	
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&sigla_sistema=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 o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Coordenar o Tratamento de Demandas Institucionais

Procedimentalização do recebimento e posterior encaminhamento de demandas especiais (i.e., demandas oriundas do Ministério Público, Poder Judiciário e Defensoria Pública) às demais áreas da Agência.

O processo contém, ao todo, 19 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Endereçar demanda institucional à Anac", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Os entes governamentais e não-governamentais que demandem uma resposta institucional poderão instruir processo administrativo via peticionamento eletrônico ou enviar documento oficial via protocolo da Anac, que instruirá processo administrativo endereçando a demanda ao Gabinete'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Demanda enviada para ciência/providência e/ou Demanda incluída no sumário executivo para validação.
- b) Resposta à demanda institucional realizada diretamente ao demandante e avaliada pelo Gabinete.
- c) Resposta formalmente endereçada ao demandante.
- d) Resposta à demanda institucional fornecida ao demandante.

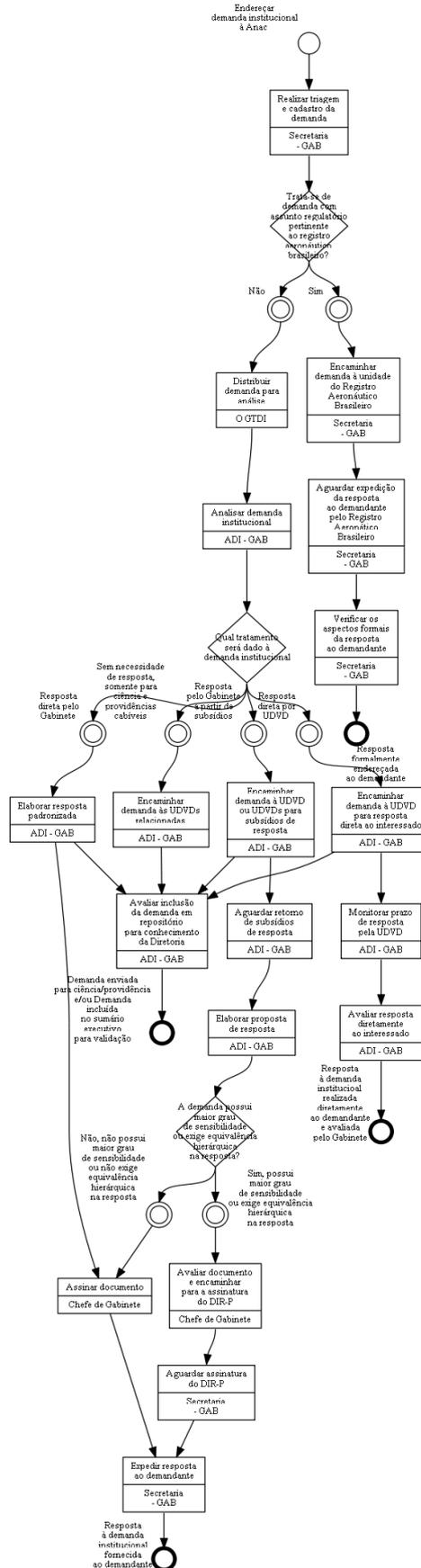
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ADI - GAB, Chefe de Gabinete , O GTDI, Secretaria - GAB.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Guia de Diretrizes para Análise de Demandas Institucionais", "Guia de Encaminhamento de Demandas Institucionais ao RAB".



MPR/GAB-003-R01

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



Aguardar assinatura do DIR-P

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: Realizar o monitoramento da assinatura do documento pelo Diretor-Presidente por meio do bloco de assinatura disponibilizado para a sua assinatura.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Expedir resposta ao demandante".

Aguardar expedição da resposta ao demandante pelo Registro Aeronáutico Brasileiro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: Deve-se aguardar a expedição da resposta ao demandante pelo RAB no prazo estipulado por meio do retorno programado do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Verificar os aspectos formais da resposta ao demandante".

Aguardar retorno de subsídios de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: No caso de demanda com prazo imposto, se o prazo estiver próximo de expirar (menos que 2 dias) e observar que UDVD ou UDVDs não conseguirão atender ao prazo para envio dos subsídios, deve-se realizar o pedido de dilação de prazo junto ao demandante.

Em regra, a pedido de dilação será realizado por e-mail, independente do demandante.

No caso de demandante que não aceite e-mail, solicitar à secretaria do Gabinete para peticionar o e-mail para formalizar o pedido ao órgão demandante, se necessário.

Após o pedido, alterar o prazo da demanda no cadastro e do retorno programado no sistema SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Elaborar proposta de resposta".

Analisar demanda institucional

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Para a análise da demanda institucional o analista deverá consultar o guia atualizado de diretrizes para análise de demandas institucionais.

O analista deverá realizar a checagem geral do cadastro da demanda, atentando, principalmente, para a data de abertura, que deverá ser a data de entrada do processo na ANAC (e não no Gabinete) – esta data afetará o cálculo do prazo de resposta da demanda –, para o prazo cadastrado (prazo imposto ou prazo de 15 dias úteis) e para a descrição do assunto. A descrição do assunto deve conter os seguintes requisitos, na seguinte ordem: Instituição demandante > verbo de ação > finalidade (se houver) > e nº de referência/procedimento/inquérito.

<p>Além disso, deve-se proceder à verificação se a demanda recebida se relaciona a outros processos já concluídos ou em andamento, por meio de pesquisa realizada no Painel de Gerencial de Demandas Institucionais, hospedado no servidor de relatórios da Anac, ou de pesquisa no próprio sistema SEI, utilizando, em ambas, palavras-chaves do assunto ou o número de referência do documento.</p> <p>Salienta-se que, o número de referência/procedimento é mais relevante para efetuar a busca, além disso, incluir a unidade GAB como unidade geradora do processo poderá auxiliar na pesquisa no SEI.</p> <p>Se houver processo relacionado e que tenha sido tramitado pelo Gabinete, deve-se relacionar os processos no sistema SEI.</p> <p>Finalizada a fase de análise formal do processo, deve-se realizar a análise do teor documental, por meio de leitura minuciosa do documento. Além disso, deve-se consultar, sempre que necessário, o guia com diretrizes para análise de demandas institucionais atualizado, hospedado no Sharepoint do Gabinete.</p> <p>Em alguns casos, poderá ser necessária a articulação com as demais UDVDs para decidir sobre o encaminhamento da demanda que poderá ser para: Resposta direta por UDVD, Resposta direta pelo Gabinete, Resposta pelo Gabinete a partir de subsídios ou Sem necessidade de resposta, somente para ciência e providências cabíveis.</p> <p>Ressalta-se que, no caso de demandas recorrentes em que se tenha dado andamento anterior com coleta de subsídios, pode-se avaliar a pertinência de se realizar um novo despacho de pedido de complementação de subsídios, por exemplo.</p>
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Diretrizes para Análise de Demandas Institucionais.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual tratamento será dado à demanda institucional" seja "resposta direta por UDVD", deve-se seguir para a etapa "Encaminhar demanda à UDVD para resposta direta ao interessado". Caso a resposta seja "sem necessidade de resposta, somente para ciência e providências cabíveis", deve-se seguir para a etapa "Encaminhar demanda às UDVDs relacionadas". Caso a resposta seja "resposta pelo Gabinete a partir de subsídios", deve-se seguir para a etapa "Encaminhar demanda à UDVD ou UDVDs para subsídios de resposta". Caso a resposta seja "resposta direta pelo Gabinete", deve-se seguir para a etapa "Elaborar resposta padronizada".

Assinar documento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Chefe de Gabinete.
DETALHAMENTO: Diariamente, deve-se acessar o sistema de controle do processo e verificar a caixa de processos pendentes de assinatura.
Tanto quanto possível, de forma a assegurar respostas congruentes em demandas coincidentes, poderá ser necessário aguardar definição de situação pendente de resolução a fim de que todas as respostas saiam com informações harmoniosas.
As demandas institucionais deverão estar em harmonia com os alinhamentos entre Gabinete e demais UDVDs realizados no dia a dia por meio de reuniões, chamadas, e-mail e demandas canais de comunicação utilizados.
A depender da criticidade, deve-se dar maior atenção a demandas realizando uma revisão geral de todo o processo para verificar se a resposta está completa e correta e, após, proceder às ações necessárias se verificado a necessidade de correções ou complementações.

Conforme sensibilidade de determinadas demandas institucionais, antes da resposta oficial ser expedida, o Chefe de Gabinete deverá informar ao diretor-presidente a fim de ser direcionado como proceder.

Se a Anac tiver representantes em grupos, conselhos e outros, é importante o Chefe de Gabinete alinhar os termos da resposta com os representantes para ponderar os termos da resposta oficial.

Por fim, deve-se encaminhar a resposta oficial à secretária do Gabinete para ser posteriormente expedida.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Expedir resposta ao demandante".

Avaliar documento e encaminhar para a assinatura do DIR-P

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Chefe de Gabinete.

DETALHAMENTO: Revisa-se o teor do documento de resposta para assinatura do diretor-presidente.

Caso o assunto seja identificado como crítico ou de alta sensibilidade, realizar despacho com o Diretor-Presidente. O despacho poderá ser feito na reunião de despacho semanal ou por meio de telefone/e-mail a depender da criticidade.

Após a revisão, deve-se incluir o processo administrativo no bloco de assinatura específico do Diretor-Presidente e ser disponibilizado à DIR-P.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Aguardar assinatura do DIR-P".

Avaliar inclusão da demanda em repositório para conhecimento da Diretoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Para considerar uma demanda sensível ou não dependerá de vários fatores, mas, principalmente:

- 1) deve-se estar atento e atualizado quanto às notícias em evidência e repercussão na mídia que envolvem temas inseridos no contexto da Anac; e/ou
- 2) deve-se considerar os tipos de demandantes (remetentes), como Poder Legislativo Federal, Tribunal de Contas da União - TCU), Ministério de Portos e Aeroportos - MPOR, como regra, bem como os Sindicatos;
- 3) deve-se também estar atento quanto à recorrência de demandas institucionais, que poderá sinalizar alerta sobre o tema em específico e que necessite de atenção pela Anac;
- 4) deve-se considerar também demais demandas que contenham assuntos que possam ser de interesse da atual Diretoria.

A partir disso, a demanda será inserida no sumário executivo para futura avaliação da Chefe de Gabinete quanto à criticidade das demandas sinalizadas e validação para apresentação em reunião periódica específica.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

Avaliar resposta diretamente ao interessado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Após o retorno do processo com a resposta da UDVD ao demandante, conferir no sistema de controle do processo se a data da resposta ao demandante foi cadastrada corretamente, se o e-mail do demandante para o qual a resposta foi enviada está correto e se o nível de acesso do documento de resposta está em conformidade com o seu teor.

Analisar a resposta ao demandante sem entrar no seu mérito, verificando se a resposta atendeu às indagações do demandante.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

Distribuir demanda para análise

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerente Técnico de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Deve-se realizar a pré-análise da demanda no que se refere ao seu assunto/teor e identificar, por meio de pesquisa no SEI, se há histórico de tratamento de demandas relacionadas com o mesmo assunto, a fim de auxiliar e orientar o direcionamento do tratamento da demanda.

Para distribuir a demanda, deve-se avaliar carga de trabalho dos analistas por meio do Painel Geral de Monitoramento de Carga de Trabalho, localizado dentro do Relatório de Controle de Indicadores de Desempenho Individual, hospedado no servidor de relatórios da Anac, tentando manter uma divisão igualitária entre os analistas.

Além disso, deve-se buscar, no caso de demandas com histórico de tratamento, distribuir a demandas ao mesmo analista anterior.

A distribuição deve ser feita pelo sistema de controle do processo com o status de "Analisar Demanda", selecionando o analista responsável e realizando as observações para análise em campo apropriado a essa finalidade.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Portal de Relatórios da ANAC, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Analisar demanda institucional".

Elaborar proposta de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Após o retorno de todos os subsídios de resposta e com as informações neles contidas, deve-se elaborar a proposta de resposta ao demandante utilizando um ofício mais recente sobre assunto similar, a fim de ter uma referência formal e material que auxilie na elaboração do ofício atual.

Nesse sentido, mesmo que não haja ofício de assunto similar, deve-se tentar utilizar modelo com padrão de forma utilizado atualmente por todos os analistas.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda possui maior grau de sensibilidade ou exige equivalência hierárquica na resposta?" seja "não, não possui maior grau de sensibilidade ou não exige equivalência hierárquica na resposta", deve-se seguir para a etapa "Assinar documento". Caso a resposta seja "sim, possui maior grau de sensibilidade ou exige equivalência hierárquica na resposta", deve-se seguir para a etapa "Avaliar documento e encaminhar para a assinatura do DIR-P".

Elaborar resposta padronizada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.
DETALHAMENTO: Se a demanda recebida estiver relacionada à matéria em que já se tenha consolidado entendimento sobre o posicionamento da ANAC, deve-se elaborar resposta padronizada pelo Gabinete, conforme validação técnica anterior das unidades. Assim, consultar orientações do guia de diretrizes para análise de demandas institucionais, localizado no Sharepoint do Gabinete, bem como os textos padrão no sistema SEI sobre os diversos temas mapeados e padronizados. Como boa prática, deve-se procurar utilizar sempre modelo de documento de processo similar mais recente para verificar se houve alguma alteração que não esteja no texto padrão do banco de respostas.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "Assinar documento", "Avaliar inclusão da demanda em repositório para conhecimento da Diretoria".

Encaminhar demanda à UDVD ou UDVDs para subsídios de resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.
DETALHAMENTO: A decisão quanto a resposta ser elaborada pelo Gabinete envolve três aspectos relacionados à demanda em análise: <ul style="list-style-type: none">- Transversalidade da demanda: as naturezas dos assuntos envolvem mais de uma área técnica da ANAC;- Sensibilidade da demanda: a demanda apesar de não possuir transversalidade de assuntos, não será respondida diretamente por UDVD responsável pela sua alta criticidade ou sensibilidade, mas pelo próprio Gabinete ou Diretor-Presidente; e- Grau hierárquico do demandante: o qual vincula o grau de quem vai assinar o documento (Chefe de Gabinete ou Diretor-Presidente). Assim, a sensibilidade e a exigência equivalência hierárquica na resposta podem, de forma isolada ou conjuntamente, ensejar a assinatura da resposta pelo Diretor-Presidente. A análise da sensibilidade da demanda deverá ser feita caso a caso, com base em diretrizes do setor. Para a análise do grau hierárquico do demandante, consultar a Tabela de Equivalência Hierárquica, localizado no Sharepoint do Gabinete. O encaminhamento da demanda à UDVD ou UDVDs deverá observar na estipulação do retorno programado o prazo suficiente para que se tenha 2 dias úteis para a consolidação dos subsídios e elaboração da resposta ao demandante.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "Avaliar inclusão da demanda em repositório para conhecimento da Diretoria", "Aguardar retorno de subsídios de resposta".

Encaminhar demanda à UDVD para resposta direta ao interessado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Deve-se avaliar se o demandante estipulou um prazo para resposta. Neste caso, verificar se o demandante possui a prerrogativa legal de estipular determinado prazo. Se sim, o prazo da demanda será tratado como prazo imposto e terá o prazo de retorno programado conforme estabelecido pelo demandante. Se não, o encaminhamento da demanda será feito com retorno programado de 15 dias úteis.

Deve-se utilizar o modelo padrão de despacho de encaminhamento às UDVDs para resposta direta ao interessado. No caso de demanda com prazo imposto, salientar no despacho de encaminhamento o prazo legalmente imposto pelo demandante.

Se o demandante impuser um prazo e não seja legalmente habilitado para isso, considerando a sensibilidade da demanda, pode haver um esforço na tentativa de cumpri-lo, o que deve ser alinhado com a UDVD interessada antes do encaminhamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "Avaliar inclusão da demanda em repositório para conhecimento da Diretoria", "Monitorar prazo de resposta pela UDVD".

Encaminhar demanda à unidade do Registro Aeronáutico Brasileiro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: No caso de demandas institucionais relacionadas apenas à competência do Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB, conforme guia de encaminhamento de demandas institucionais ao RAB, deve-se encaminhar diretamente a demanda à unidade técnica responsável pelo RAB com prazo de 10 dias úteis ou com prazo imposto estipulado pelo demandante.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Encaminhamento de Demandas Institucionais ao RAB.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Aguardar expedição da resposta ao demandante pelo Registro Aeronáutico Brasileiro".

Encaminhar demanda às UDVDs relacionadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Se a demanda não necessitar de resposta, deve-se encaminhar à UDVD ou UDVDs interessadas para ciência ou providências cabíveis.

Após o encaminhamento, concluir a demanda no sistema de controle do processo para encerrar o trâmite interno da demanda.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Avaliar inclusão da demanda em repositório para conhecimento da Diretoria".

Expedir resposta ao demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: A expedição do documento de resposta ocorrerá de duas maneiras concomitantes: via e-mail e via protocolo da Anac.

Para a expedição via e-mail, deve-se procurar no documento do demandante o endereço de e-mail informado para comunicação. Em posse do endereço de e-mail do demandante, deve-se abrir o documento de resposta no SEI e clicar sobre o ícone de e-mail e preencher os campos de informação de endereço de e-mail, assunto e mensagem.

No corpo da mensagem de e-mail, deve-se iniciar inserindo o nome do destinatário e o seu cargo, a fim de identificar para quem se direcionará o documento de resposta, bem como a informação de Referência do ofício de resposta, se houver.

Deve-se selecionar no campo "Mensagens" o modelo "Expedição de Ofício" e realizar os ajustes necessários.

No campo "Documentos do processo", selecionar o ofício de resposta da Anac e o documento do demandante para irem como anexo ao e-mail.

Se houver anexos ao ofício de resposta, deve-se clicar "anexar arquivo"

Após realizar esses procedimentos, clicar em "Enviar".

Para a expedição via protocolo da Anac, deve-se enviar o e-mail padrão de pedido de expedição ao protocolo com as informações do número do processo, do número do documento, da forma de envio (peticionamento eletrônico ou carta registrada com AR).

Após o envio do e-mail de solicitação de expedição, deve-se atualizar também no andamento do processo, informando o encaminhamento do documento ao protocolo. Encaminhar o processo ao PROT-DF e manter aberto na unidade GAB para controlar a expedição.

Deve-se alterar o marcador do processo para "Aguardando Expedição" e monitorar se o protocolo encerrou a demanda, informando no andamento do processo a informação da expedição e o código de rastreio.

Por fim, concluir o processo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

Monitorar prazo de resposta pela UDVD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Demandas Institucionais.

DETALHAMENTO: Diariamente, monitorar os prazos de resposta das demandas direcionadas às UDVDs para resposta direta por meio do sistema de controle do processo, priorizando as demandas que tenham o prazo imposto.

Quando o prazo imposto estiver próximo de expirar (menos que 2 dias), verificar se há no processo administrativo elaboração de minuta de resposta da UDVD que demonstre a intenção de atendimento do prazo da demanda.

Caso se observe que a UDVD não conseguirá atender ao prazo imposto, entrar em contato com o ponto focal da UDVD e propor o pedido ao demandante de dilação de prazo ou, se necessário, oferecer apoio do Gabinete para o realizar o pedido de dilação de prazo junto ao demandante.

Em regra, a pedido de dilação será realizado por e-mail, independente do demandante.

No caso de demandante que não aceite e-mail, solicitar à secretaria do GAB para peticionar o e-mail para formalizar o pedido ao órgão demandante, se necessário.

Após o pedido, alterar o prazo da demanda no cadastro e do retorno programado no sistema SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Avaliar resposta diretamente ao interessado".

Realizar triagem e cadastro da demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: A partir da identificação do recebimento de demanda institucional no SEI através de peticionamento eletrônico ou do setor de protocolo deve-se:

- 1) Realizar a complementação cadastral do documento no SEI, clicando em "Consultar/Alterar Registro de documento externo" e inserindo o nº de referência/procedimento/inquérito do documento no campo "Nome da Árvore", a fim de possibilitar maior eficiência e eficácia nas pesquisas futuras de processos/documentos.
- 2) Verificar se a data do documento cadastrada é a mesma data constante no documento.
- 3) Checar a classificação do nível de acesso do documento. Em regra, os documentos serão "Público", exceto quando o documento tratar de informações de acesso restrito ou demandem tratamento sigiloso.

Caso a entrada da demanda tenha sido dada por e-mail institucional, deve-se proceder ao cadastro do processo e documento no SEI seguindo as instruções anteriores relacionadas às informações que deverão constar no cadastro.

Finalizada as alterações cadastrais do documento, deve-se proceder à verificação se a demanda recebida se relaciona a outros processos já concluídos ou em andamento por meio de pesquisa realizada no Painel Gerencial de Demandas Institucionais ou por meio de pesquisa no próprio sistema SEI, utilizando, em ambas, palavras-chaves do assunto ou, no caso de pesquisas no SEI o número de referência do documento.

Se houver processo relacionado e que tenha sido tramitado pelo Gabinete, deve-se relacionar os processos no sistema SEI.

Após a etapa realizada no SEI, deve-se proceder ao cadastro da demanda institucional no sistema de controle do processo.

No sistema de controle do processo, caso se trate de demanda de recorrência que esteja sendo tratada em outro processo em andamento, deve-se inserir o documento no mesmo processo, cadastrando outra demanda. Se o processo estiver concluído, deve-se reabrir o processo e cadastrar outra demanda.

No cadastro da demanda no sistema de controle do processo, deve-se completar as informações solicitadas referentes à demanda, ao remetente e ao assunto.

O prazo para a resposta ao demandante a ser inserido na demanda dependerá de ser um prazo imposto ou não pelo demandante legalmente habilitado. Caso não se trate de uma demanda com prazo imposto, deve-se inserir o prazo estipulado internamente para controle do Gabinete (15 dias úteis).

Após o cadastro, deve-se atribuir a demanda ao responsável por realizar a distribuição das demandas aos analistas, exceto no caso de demandas relacionadas apenas ao Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB, conforme assuntos relacionados no guia de encaminhamento de demandas institucionais ao RAB.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Encaminhamento de Demandas Institucionais ao RAB.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Trata-se de demanda com assunto regulatório pertinente ao registro aeronáutico brasileiro?" seja "não", deve-se seguir para a

etapa "Distribuir demanda para análise". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "Encaminhar demanda à unidade do Registro Aeronáutico Brasileiro".

Verificar os aspectos formais da resposta ao demandante

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria do Gabinete.

DETALHAMENTO: No SEI, quando o processo retornar ao GAB, e não tiver demanda criada:

- 1) Verificar se o e-mail que foi enviado está correto ou se foi expedido;
- 2) Verificar se foi enviado também os anexos.

Quando se tratar de demanda "Requisição de arrolamento de bens e direitos", deve-se verificar no processo apenas se consta o recibo resposta com o número da requisição.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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