



## **MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SPO-148-R00**

---

**PROCEDIMENTOS PARA REGISTRO DE LIÇÕES  
APRENDIDAS E AÇÕES SUGERIDAS NO ÂMBITO DA GCTA**

---

**12/2025**

## REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Não Publicado	19/05/2025	SPO	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 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. 9.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 10.
- 5) Procedimentos, pág. 11.
  - 5.1) Registrar Lições Aprendidas e Ações Sugeridas no Âmbito da GCTA, pág. 11.
- 6) Disposições Finais, pág. 16.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes**

- 1) Registrar Lições Aprendidas e Ações Sugeridas no Âmbito da GCTA

#### **b) SPO - GCTA - Servidor**

- 1) Registrar Lições Aprendidas e Ações Sugeridas no Âmbito da GCTA

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR estabelece os procedimentos para registro de lições aprendidas e ações sugeridas no âmbito da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121 (GCTA). Deverá ser executado sempre que as atividades de certificação ou de vigilância continuada (identificadas neste documento como "atividades de origem") resultarem em lições que mereçam registro para futura incorporação em outras atividades. As lições aprendidas poderão ensejar a necessidade de revisão de procedimentos ou outras ações que eventualmente exigirão o acompanhamento pela Coordenadoria de Suporte Técnico (COST/GCTA).

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Padrões Operacionais - SPO, o seguinte processo de trabalho:

- Registrar Lições Aprendidas e Ações Sugeridas no Âmbito da GCTA.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes	Coordenadores e gerentes que atuam na Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121 – GCTA.
SPO - GCTA - Servidor	Servidor designado para executar as atividades.

### 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.

As revisões deste MPR serão aprovadas pelo(s) titular(es) da(s) unidade(s) responsável(is) pela execução do(s) processo(s) nele listado(s).

## **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

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**

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
ITD-148-01	Instruções para registro de lições aprendidas e ações sugeridas no âmbito da GCTA vinculadas ao MPR/SPO-148.

#### **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**

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI">https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&amp;sigla_sistema=SEI</a>

#### **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 Registrar Lições Aprendidas e Ações Sugeridas no Âmbito da GCTA

Processo para registrar as lições aprendidas e ações sugeridas decorrentes de atividades de certificação e de vigilância continuada no âmbito da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121 – GCTA.

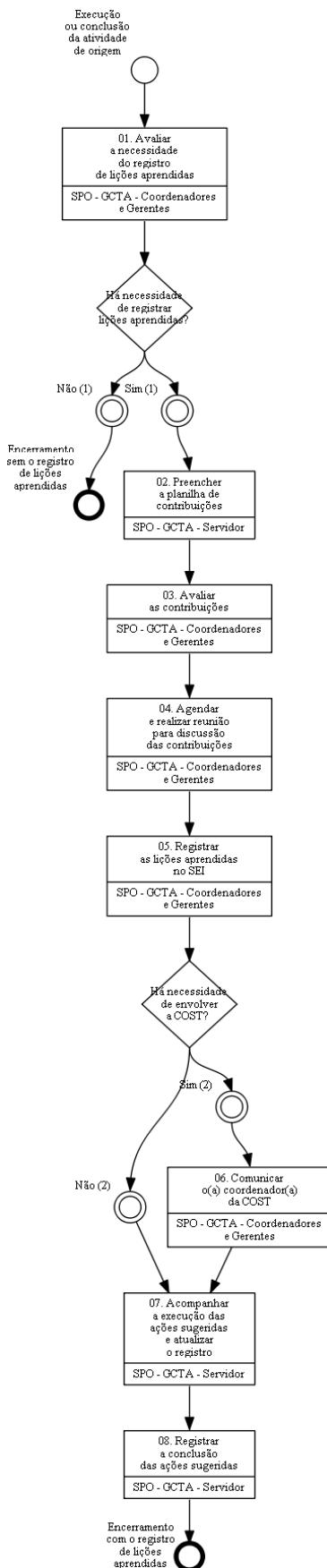
O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Execução ou conclusão da atividade de origem", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Encerramento com o registro de lições aprendidas.
- b) Encerramento sem o registro de lições aprendidas.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes, SPO - GCTA - Servidor.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "ITD-148-01".

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



## 01. Avaliar a necessidade do registro de lições aprendidas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes.

DETALHAMENTO: O(a) chefe imediato(a), com o apoio da sua equipe, deve avaliar a conveniência e a oportunidade de registrar lições aprendidas quando forem identificados elementos que possam motivar a revisão de procedimentos, a atualização de documentos ou a adoção de outras medidas corretivas e de melhoria detectadas durante ou após a execução de uma atividade de origem.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de registrar lições aprendidas?" seja "não (1)", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim (1)", deve-se seguir para a etapa "02. Preencher a planilha de contribuições".

## 02. Preencher a planilha de contribuições

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Servidor.

DETALHAMENTO: Caso haja necessidade de registrar lições aprendidas, o(a) servidor(a) responsável pela atividade de origem deve elaborar a sua proposta de lições aprendidas e de ações sugeridas, preencher a planilha de contribuições e submetê-la ao(à) chefe imediato(a) para avaliação.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar as contribuições".

## 03. Avaliar as contribuições

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes.

DETALHAMENTO: O(a) chefe imediato(a) deve avaliar o conteúdo da planilha de contribuições e solicitar ao (à) servidor(a) responsável a realização de correções e/ou complementação quando necessário.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Agendar e realizar reunião para discussão das contribuições".

## 04. Agendar e realizar reunião para discussão das contribuições

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes.

DETALHAMENTO: O(a) chefe imediato(a) deve agendar reunião para discussão do tema com servidores(as) e gestores(as) interessados(as), encaminhando a planilha de contribuições pelo meio eletrônico adequado previamente à data de realização da reunião.

A reunião deve ser realizada com o objetivo de discutir e consolidar o conteúdo das contribuições, o que poderá resultar tanto na elaboração da proposta final de lições aprendidas e ações sugeridas, como no encerramento sem o registro das lições, caso assim venha a ser deliberado.

Nesta etapa também serão definidos os responsáveis e os prazos para conclusão das ações sugeridas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Registrar as lições aprendidas no SEI".

## 05. Registrar as lições aprendidas no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes.

DETALHAMENTO: O(a) chefe imediato(a) ou o(a) servidor(a) deve criar e preencher o documento do sistema SEI destinado a essa finalidade.

Dependendo do conteúdo das ações sugeridas, o(a) chefe imediato(a) deve avaliar se há necessidade de envolver a COST/GCTA.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de envolver a COST?" seja "não (2)", deve-se seguir para a etapa "07. Acompanhar a execução das ações sugeridas e atualizar o registro". Caso a resposta seja "sim (2)", deve-se seguir para a etapa "06. Comunicar o(a) coordenador(a) da COST".

## 06. Comunicar o(a) coordenador(a) da COST

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Coordenadores e Gerentes.

DETALHAMENTO: O(a) chefe imediato(a) deve comunicar o(a) coordenador(a) da COST/GCTA sobre a necessidade de envolvimento da área e a possível inclusão de uma nova demanda ou alteração de demanda existente. A comunicação deverá vir acompanhada do número do documento SEI que contém o registro das lições aprendidas e ações sugeridas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Acompanhar a execução das ações sugeridas e atualizar o registro".

## 07. Acompanhar a execução das ações sugeridas e atualizar o registro

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Servidor.

DETALHAMENTO: Caso existam ações sugeridas, o(a) servidor(a) deve acompanhar a execução e atualizar o registro do documento SEI que contém as lições aprendidas. A COST/GCTA, quando envolvida no processo, também acompanhará a execução das ações que lhe couberem e atualizará os respectivos documentos contidos no SEI.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Registrar a conclusão das ações sugeridas".

## 08. Registrar a conclusão das ações sugeridas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - Servidor.
DETALHAMENTO: Ao final da execução das ações sugeridas, o(a) servidor(a) informará o fato ao(à) chefe imediato(a) e procederá à atualização e à conclusão do documento SEI que contém o registro das lições aprendidas.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-148-01.
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.