



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAG-105-R00

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES NO ÂMBITO DA SAG

08/2026

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Não Publicado	04/08/2026	SAG	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. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
 - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 10.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Tratar Demandas da Ouvidoria da ANAC no Âmbito da SAG, pág. 13.
- 6) Disposições Finais, pág. 19.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) CORR-Equipe de Atendimento

- 1) Tratar Demandas da Ouvidoria da ANAC no Âmbito da SAG

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

A finalidade deste Manual de Procedimentos (MPR) é orientar e padronizar as atividades executadas pela Coordenadoria de Relacionamento com o Regulado e Gestão de Manifestação (CORR), na qualidade de Serviço de Atendimento às Manifestações (SEAM) da Superintendência de Operações de Aviação Geral (SAG), relacionadas ao tratamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria da ANAC por meio da Plataforma Integrada – Fala.BR e Acesso à Informação – LAI.

As demandas compreendem as manifestações de ouvidoria — reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações — e os pedidos de acesso à informação (LAI) de competência da SAG, envolvendo as atividades de recebimento, análise, tratamento e resposta, em conformidade com a legislação e os normativos aplicáveis.

No tratamento das denúncias, compete à CORR realizar a análise de admissibilidade e, quando constatado o atendimento aos requisitos mínimos para seu prosseguimento, cadastrar a denúncia no sistema GRC e promover a abertura do respectivo processo administrativo no SEI. A apuração dos fatos compete à Coordenadoria de Apuração de Denúncias (COADE), observadas as competências regimentais.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Operações da Aviação Geral - SAG, o seguinte processo de trabalho:

- a) Tratar Demandas da Ouvidoria da ANAC no Âmbito da SAG.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução Interna nº 10, de 27 de julho de 2026, que alterou o Regimento Interno da ANAC, art. 30.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Grupo Organizacional	Descrição
CORR-Equipe de Atendimento	Equipe de Atendimento de demandas de usuários na Coordenadoria de Relacionamento com Regulado e Gestão de Manifestações - CORR.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Operações da Aviação Geral - SAG. 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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Unidades Técnicas da SAG	Demais gerências e coordenadorias da SAG

2.2 Sigla

Definição	Significado
COADE	Coordenadoria de Apuração de Denúncia pertencente à estrutura da GTFA/GEOP.
CORR	Coordenadoria de Relacionamento com o Regulado e Gestão de Manifestação
FALA.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
SAG	Superintendência de Operações da Aviação Geral
SEAM	Serviço Especializado de Atendimento Às Manifestações

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
SAG - CORR - Banco de Respostas Padrão	Este artefato contém modelos de respostas para algumas situações, além de lista de helipontos e aeródromos, públicos e privados, com seus respectivos códigos OACI, entre outras informações. Recomenda-se a utilização dos modelos dessa base, editando as informações que forem necessárias, para envio no canal de tratamento de Manifestações.
SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia	Este artefato elenca os critérios ou elementos mínimos para que uma denúncia seja considerada admissível. Para verificar a admissibilidade de denúncias no âmbito da SAG, o responsável por essa análise deve avaliar se as informações recebidas e indícios de infração são suficientes para instauração da apuração.

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
Adequa a resposta da manifestação ou demanda no sistema CitSmart aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa.	CORR-Equipe de Atendimento
Analisa demandas, verifica a competência da SAG e realiza a análise de admissibilidade de denúncias.	CORR-Equipe de Atendimento
Avalia se a resposta da manifestação ou demanda do CitSmart atende ao que foi solicitado.	CORR-Equipe de Atendimento
Trata manifestações recebidas no FALA.BR de forma criteriosa.	CORR-Equipe de Atendimento

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Citsmart	Sistema que possibilita o trâmite e o tratamento das manifestações de usuários registradas no Fale com a ANAC	https://intranet.anac.gov.br/links-da-home/sistemas/sistema-de-atendimento-seam
DCERTA	Simulador Decolagem Certa (DCERTA) tem a finalidade de verificar a regularidade de certificados e licenças de aeronaves, tripulações técnicas e aeródromo de destino, antes da apresentação do plano de voo na sala AIS, viabilizando assim, o atendimento do artigo 3º da Resolução nº 151 (Edição Consolidada), que institui o Sistema Decolagem Certa.	https://sistemas.anac.gov.br/dcerta/cadas-troaeronauta/login.asp
GRC-ANAC	Sistema de Governança, Risco e Conformidade. Este sistema centraliza os procedimentos de planejamento, execução e registro das informações em uma única plataforma e possibilita a gestão integrada da fiscalização.	https://grc.anac.gov.br/openpages/logon.jsp

Microsoft Teams	Aplicativo de chat interno para empresas com videoconferência e mensagem instantânea para o trabalho em equipe.	https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/microsoft-teams/free
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
Portal de Serviços da ANAC	Portal da STD para solicitação de serviços online ao suporteTI.	https://portaldeservicos.anac.gov.br/citsmart/webmvc/login
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
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 Tratar Demandas da Ouvidoria da ANAC no Âmbito da SAG

Este Processo de Trabalho trata dos procedimentos relativos ao tratamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria da ANAC à Superintendência de Operações da Aviação Geral (SAG), compreendendo as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação (LAI), desde o recebimento da demanda até o seu encerramento no Citsmart.

No caso das denúncias, o processo contempla as etapas de análise de admissibilidade, cadastro da denúncia no sistema GRC e abertura do respectivo processo administrativo no SEI, para encaminhamento à Coordenadoria de Apuração de Denúncias (COADE), responsável pela apuração dos fatos.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de demanda distribuída à SAG por meio do CitSmart", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Este processo deverá ser executado sempre que uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação for encaminhado à CORR para tratamento'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Demanda respondida e concluída no CitSmart.

O grupo envolvido na execução deste processo é: CORR-Equipe de Atendimento.

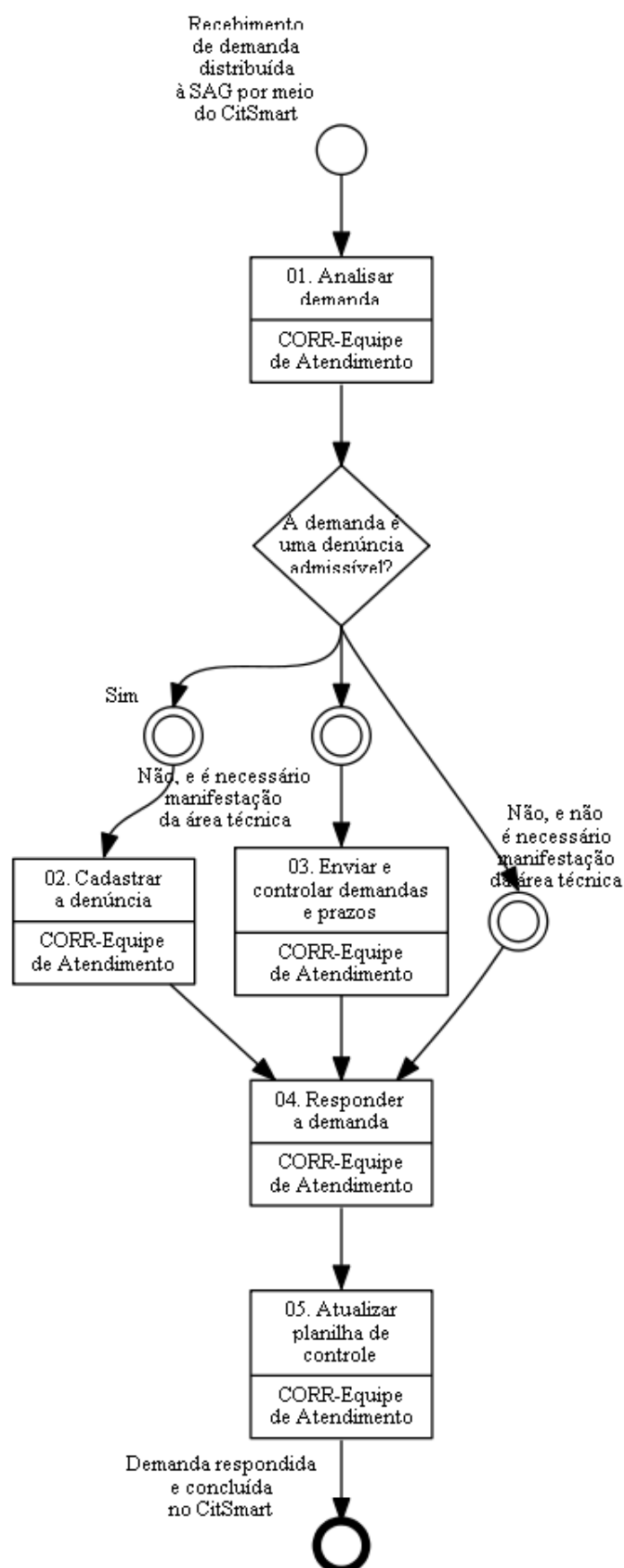
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia se a resposta da manifestação ou demanda do CitSmart atende ao que foi solicitado; (2) Adequa a resposta da manifestação ou demanda no sistema CitSmart aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa; (3) Analisa demandas, verifica a competência da SAG e realiza a análise de admissibilidade de denúncias; (4) Trata manifestações recebidas no FALA.BR de forma criteriosa.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia", "SAG - CORR - Banco de Respostas Padrão".



MPR/SAG-105-R00

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



01. Analisar demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CORR-Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A Equipe de Atendimento da CORR deverá analisar a demanda recebida por meio do Citsmart, verificando sua classificação, competência e necessidade de tratamento.

Inicialmente, deverá ser verificado se a matéria é de competência da SAG, mediante consulta ao Regimento Interno da ANAC, à Portaria de Organização Interna (POI), aos Manuais de Procedimentos (MPR) ou, quando necessário, às unidades competentes. Caso a demanda não seja de competência da SAG, deverá ser devolvida à Ouvidoria da ANAC, com a devida justificativa, para redistribuição.

Quando a demanda for de competência da SAG, deverá ser identificada sua natureza (manifestação de ouvidoria, denúncia ou pedido de acesso à informação) e verificada a necessidade de obtenção de subsídios técnicos.

Nos casos de denúncia, deverá ser realizada a análise de admissibilidade, conforme os critérios definidos no artefato "SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia". Se forem necessárias informações complementares e houver possibilidade de contato com o denunciante, deverá ser solicitada a complementação antes da continuidade do tratamento.

Sempre que possível, deverão ser utilizados os modelos constantes no artefato "SAG - CORR - Banco de Respostas Padrão".

COMPETÊNCIAS:

- Analisa demandas, verifica a competência da SAG e realiza a análise de admissibilidade de denúncias.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SAG - CORR - Banco de Respostas Padrão, SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GRC-ANAC, Citsmart, SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é uma denúncia admissível?" seja "não, e não é necessário manifestação da área técnica", deve-se seguir para a etapa "04. Responder a demanda". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Cadastrar a denúncia". Caso a resposta seja "não, e é necessário manifestação da área técnica", deve-se seguir para a etapa "03. Enviar e controlar demandas e prazos".

02. Cadastrar a denúncia

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CORR-Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: Após as avaliações necessárias quanto à admissibilidade e elegibilidade da denúncia para apuração de ilícito, deve-se cadastrá-la no sistema GRC-ANAC, por meio do preenchimento dos campos aplicáveis.

Sempre que possível, no cadastro da denúncia devem ser inseridas informações complementares obtidas em outros sistemas internos (SEI, Portal de Serviços da ANAC, SACI, DCERTA, GECAP, Citsmart etc.) ou em buscas realizadas em sites diversos (Receita Federal, YouTube, navegadores de pesquisa, redes sociais etc.), conforme instruído no artefato "SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia". Havendo denúncias ou processos de apuração relacionados, estes deverão ser indicados no cadastro.

Concluído o cadastro, deverá ser promovida a abertura do respectivo processo administrativo no SEI e o encaminhamento à Coordenadoria de Apuração de Denúncias (COADE), unidade responsável pela apuração dos fatos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SAG - CORR - Orientações para Admissibilidade e Instauração de Processo de Apuração de Denúncia.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, Citsmart, Portal de Serviços da ANAC, SACI, DCERTA, GRC-ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Responder a demanda".

03. Enviar e controlar demandas e prazos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CORR-Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: Quando a resposta depender de manifestação da unidade técnica ou quando se tratar de pedido de acesso à informação (LAI) ou recurso do SIC que demande subsídios técnicos, a CORR deverá encaminhar a demanda à unidade competente por meio dos canais institucionais definidos.

Compete à CORR acompanhar o atendimento da solicitação, monitorando os prazos estabelecidos e realizando as tratativas necessárias para garantir o retorno tempestivo das informações.

Recebidos os subsídios técnicos, a demanda deverá retornar à CORR para elaboração da resposta ao cidadão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web, Microsoft Teams, Citsmart.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Responder a demanda".

04. Responder a demanda

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CORR-Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A CORR deverá elaborar a resposta ao cidadão com base nas informações constantes do Banco de Respostas ou nos subsídios fornecidos pelas unidades técnicas. Antes do envio, deverá ser verificada a adequação da resposta quanto à clareza, objetividade, correção gramatical, coerência com a demanda apresentada e conformidade com os normativos aplicáveis.

Nos pedidos de acesso à informação (LAI) e nos recursos do SIC, a proposta de resposta deverá ser submetida à validação da chefia competente, quando exigido pelos normativos internos.

Nas denúncias, a resposta deverá limitar-se às informações passíveis de divulgação, observando o sigilo previsto na legislação e informando, quando cabível, o encaminhamento da denúncia para apuração pela COADE.

Após a validação, a resposta deverá ser registrada no CITSmart e/ou SEI nos casos de LAI.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestações recebidas no FALA.BR de forma criteriosa.
- Avalia se a resposta da manifestação ou demanda do CitSmart atende ao que foi solicitado.
- Adequa a resposta da manifestação ou demanda no sistema CitSmart aos padrões da norma culta da Língua Portuguesa.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SAG - CORR - Banco de Respostas Padrão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GRC-ANAC, SEI, Citsmart.

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

05. Atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CORR-Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: A CORR deverá manter atualizado o controle das demandas tratadas, registrando as informações necessárias ao acompanhamento dos prazos, da produtividade e dos indicadores de atendimento.

Durante o tratamento das demandas encaminhadas às unidades técnicas, deverá ser realizado o monitoramento dos prazos de resposta e, quando necessário, a adoção de providências para evitar atrasos.

As informações registradas subsidiarão a elaboração de relatórios gerenciais e o acompanhamento do desempenho do SEAM da SAG.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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