



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAG-110-R00

PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE DEMANDAS ESPECIAIS NA SAG

08/2026

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Não Publicado	21/08/2026	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) 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 Externas Oriundas do GAB na SAG, pág. 12.
 - 5.2) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG, pág. 17.
 - 5.3) Responder Demandas Internas da SAG, pág. 22.
- 6) Disposições Finais, pág. 26.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Gerente de Operações (O GEOP)

- 1) Responder Demandas Especiais Externas Oriundas do GAB na SAG
- 2) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG

b) O SAG/CODEX-Coordenador

- 1) Responder Demandas Internas da SAG

c) SAG-Gerentes

- 1) Responder Demandas Internas da SAG

d) SAG/CODEX-Servidor

- 1) Responder Demandas Especiais Externas Oriundas do GAB na SAG
- 2) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG
- 3) Responder Demandas Internas da SAG

e) SAG/GNAG-Administrativo

- 1) Responder Demandas Especiais Externas Oriundas do GAB na SAG
- 2) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG

f) Superintendente de Operações da Aviação Geral (O SAG)

- 1) Responder Demandas Especiais Externas Oriundas do GAB na SAG
- 2) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

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

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Operações da Aviação Geral - SAG, os seguintes processos de trabalho:

- a) Responder Demandas Especiais Externas Oriundas do GAB na SAG.
- b) Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG.
- c) Responder Demandas Internas 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
O GEOP	Gerente de Operações.
SAG/CODEX-Coordenador	Grupo formado pelo Coordenador da CODEX e seu substituto.
SAG-Gerentes	Grupo de servidores com cargo de gerente, gerente técnico ou coordenador da SAG e seus respectivos substitutos, em caso de impedimento legal.

SAG/CODEX-Servidor	Grupo ou pessoa responsável por responder demandas especiais do GAB, de Representação Judicial da PF e demandas internas da SAG.
SAG/GNAG-Administrativo	Grupo responsável por funções administrativas da GNAG
O SAG	Grupo formado pelo Superintendente de Operações da Aviação Geral (SAG) e seus substitutos.

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

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

2.1 Sigla

Definição	Significado
DE	Demanda Especial
GAB	Gabinete da Diretoria
GEOP	Gerência de Operações
GNAG	Gerência de Normas e Apoio da Aviação Geral
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
SAG - CODEX - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica	Modelo de despacho acionando área técnica para responder a demandas especiais na SAG.
SAG - CODEX - Modelo de Despacho de Encaminhamento de Respostas a Demandas Especiais ao GAB ou à PF-ANAC	Modelo de despacho de encaminhamento de respostas a demandas especiais da SAG para o GAB ou para a PF-ANAC.
SAG - CODEX - Modelo de Ofício de Resposta Externa de Demandas Especiais	Modelo de ofício com resposta externa a demandas especiais na SAG.

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.	SAG/CODEX-Servidor
Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades (SAG).	SAG/CODEX-Servidor

Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.	SAG/CODEX-Servidor
Identifica a gerência responsável pelo assunto da demanda.	SAG/GNAG-Administrativo

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
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
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 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 Externas Oriundas do GAB na SAG

Este processo de trabalho descreve os procedimentos adotados na SAG para responder demandas especiais externas oriundas do GAB, recebidas nesta UDVD.

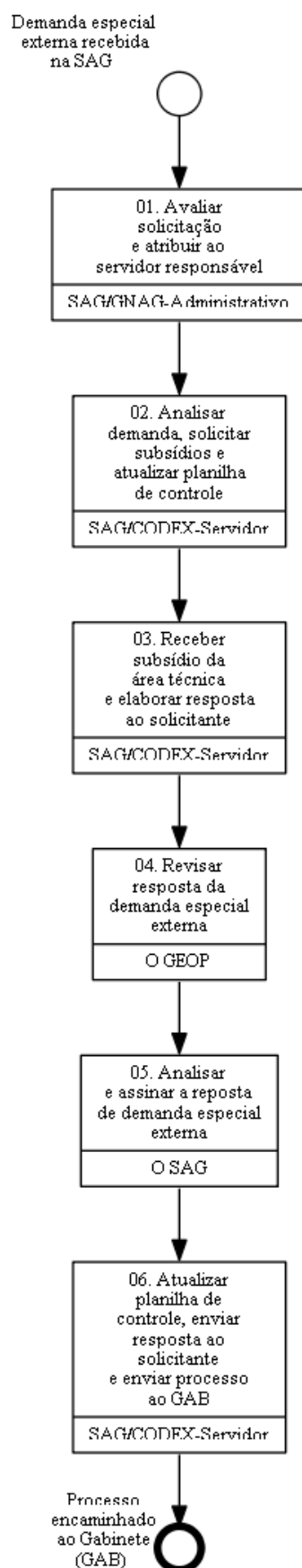
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Demanda especial externa recebida na SAG", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança 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: O GEOP, O SAG, SAG/CODEX-Servidor, SAG/GNAG-Administrativo.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos; (2) Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "SAG - CODEX - Modelo de Ofício de Resposta Externa de Demandas Especiais", "SAG - CODEX - Modelo de Despacho de Encaminhamento de Respostas a Demandas Especiais ao GAB ou à PF-ANAC", "SAG - CODEX - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/GNAG-Administrativo.

DETALHAMENTO: Esta etapa se inicia com o recebimento do processo SEI, contendo demanda especial, encaminhado pelo GAB, pela unidade competente à SAG.

A recepção do processo, em regra, ocorre pelo perfil SEI da SAG. O processo e sua demanda são avaliados administrativamente pela GNAG, sem que lhe seja atribuído no SEI. O setor administrativo da GNAG 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 da GNAG 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 CODEX para tratamento 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: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: 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 ou coordenador competente da área técnica responsável pelas informações requeridas, conforme artefato "SAG - CODEX - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica". O processo será enviado para a área técnica com retorno programado e deverá ficar aberto no âmbito da SAG (perfil SEI), para acompanhamento.

Nesta etapa do processo, a planilha de controle de demandas especiais, na pasta específica do aplicativo TEAMS e (TEAMS > aba 'Equipes' > aba 'Acompanhamento de Demandas', deve ser atualizada.

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.

Adicionalmente, havendo necessidade de consulta a áreas técnicas, cadastra-se essa informação na planilha de controle, incluindo o prazo concedido e a unidade responsável.

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

Caso não seja necessária a solicitação de subsídio às áreas técnicas, deve-se seguir para etapa posterior para imediata elaboração da resposta à demanda.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SAG - CODEX - Modelo de Despacho Acionando Área Técnica.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Receber subsídio da área técnica e elaborar resposta ao solicitante".

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

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: Recebidas as informações solicitadas, o servidor designado da CODEX para responder a demanda especial externa específica elaborará resposta embasada à demanda recebida.

Se o destinatário for da ANAC (destinatário interno), cria-se despacho, conforme artefato "SAG - CODEX - Modelo de Despacho de Encaminhamento de Respostas a Demandas Especiais ao GAB ou à PF-ANAC". Diferentemente, se o solicitante for externo, elabora-se ofício, conforme artefato "SAG - CODEX - Modelo de Ofício de Resposta Externa de Demandas Especiais".

Quando o documento estiver finalizado, deve-se adicioná-lo ao bloco de assinatura do CODEX para assinatura e posterior encaminhamento ao destinatário.

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.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SAG - CODEX - Modelo de Ofício de Resposta Externa de Demandas Especiais, SAG - CODEX - Modelo de Despacho de Encaminhamento de Respostas a Demandas Especiais ao GAB ou à PF-ANAC.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Revisar resposta da demanda especial externa".

04. Revisar resposta da demanda especial externa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerente de Operações (O GEOP).

DETALHAMENTO: O gerente da GEOP, ao receber o processo, revisará a minuta do documento proposto.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar e assinar a reposta de demanda especial externa".

05. Analisar e assinar a reposta de demanda especial externa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendente de Operações da Aviação Geral (O SAG).

DETALHAMENTO: Após revisão pelo Gerente da GEOP, o servidor responsável da CODEX deve incluir o processo do bloco de assinatura do SAG e atualizar a planilha de controle, incluindo a data de assinatura do documento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Atualizar planilha de controle, enviar resposta ao solicitante e enviar processo ao GAB".

06. Atualizar planilha de controle, enviar resposta ao solicitante e enviar processo ao GAB

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: Ao constatar a assinatura do SAG no documento proposto, o servidor responsável da CODEX deve retirar o processo do bloco de assinatura, se aplicável, e atualizar a planilha de controle, incluindo a data de assinatura do documento.

Após, deverá 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 essa unidade.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Responder Demandas Externas de Representação Judicial da PF-ANAC na SAG

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

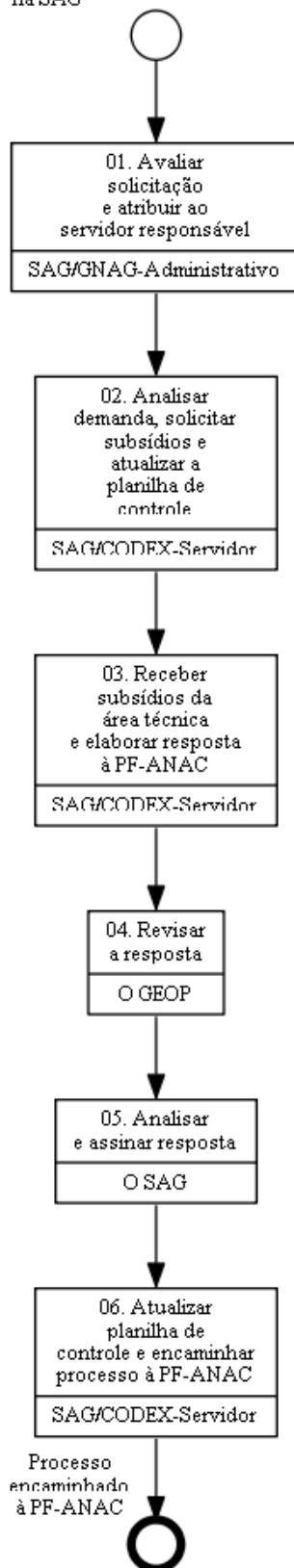
O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Processo de Representação Judicial recebido na SAG", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído 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 GEOP, O SAG, SAG/CODEX-Servidor, SAG/GNAG-Administrativo.

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 (SAG); (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.

Processo
de Representação
Judicial
recebido
na SAG



01. Avaliar solicitação e atribuir ao servidor responsável

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/GNAG-Administrativo.

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

A recepção do processo, em regra, ocorre pelo perfil SEI da SAG. O processo e sua demanda são avaliados administrativamente pela GNAG, sem que lhe seja atribuído no SEI.

O setor administrativo da GNAG deverá avaliar se o conteúdo do processo consiste, de fato, em representação judicial. Caso positivo, o processo deverá ser atribuído ao servidor responsável na CODEX para tratamento da demanda no perfil SEI da SAG. 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: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: O servidor designado da CODEX para tratamento de demanda, ao receber o processo, deve analisar a demanda e, se for o caso, 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 do perfil SAG, no SEI, para acompanhamento.

Adicionalmente, o servidor deverá manter a planilha de controle do setor, localizada na pasta de específica do aplicativo TEAMS e (TEAMS > aba 'Equipes' > aba "Acompanhamento de Demandas" 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 CODEX no prazo designado, com a juntada da documentação aplicável e retorne o processo à CODEX.

Caso não haja necessidades de subsídios de qualquer outra área, a resposta deve ser elaborada pelo servidor designado da CODEX para tratamento de tal demanda.
COMPETÊNCIAS: - Avalia tecnicamente demandas especiais recebidas na superintendência para distribuí-las adequadamente entre as unidades (SAG).
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: SAG/CODEX-Servidor.
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 CODEX analisará os dados enviados, elaborará o documento de resposta à PF-ANAC e submeterá a minuta à revisão do GEOP.
COMPETÊNCIAS: - Analisa resposta da área técnica com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos. - Compila respostas, mediante informações encaminhadas pelas áreas consultadas.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Revisar a resposta".

04. Revisar a resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerente de Operações (O GEOP).
DETALHAMENTO: O GEOP, ao receber o processo, revisará a minuta do documento proposto.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar e assinar resposta".

05. Analisar e assinar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Superintendente de Operações da Aviação Geral (O SAG).
DETALHAMENTO: O SAG, ao receber o processo, analisará a minuta do documento proposto e, caso concorde, deverá assiná-lo.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Atualizar planilha de controle e encaminhar processo à PF-ANAC".

06. Atualizar planilha de controle e encaminhar processo à PF-ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.
--

DETALHAMENTO: Ao constatar a assinatura do documento proposto, o servidor designado da CODEX para tratamento da demanda deve retirar o processo do bloco de assinatura do SAG e atualizar a planilha de controle, incluindo a data de assinatura do documento.

Nesta etapa, o servidor da CODEX deve providenciar o envio do processo à PF-ANAC, via SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

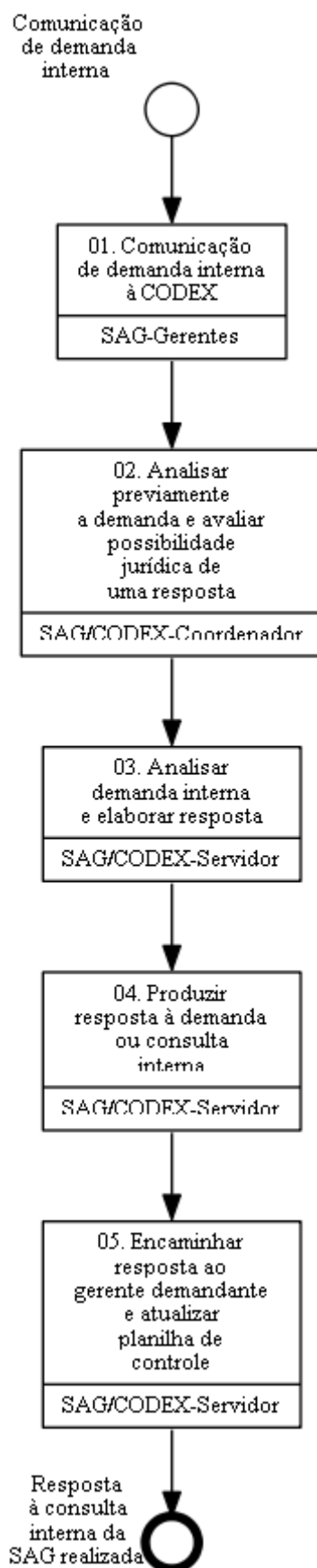
5.3 Responder Demandas Internas da SAG

Este processo de trabalho descreve os procedimentos adotados pela SAG para respostas aos questionamentos de gerências da própria UDVD.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Comunicação de demanda interna", 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: "Resposta à consulta interna da SAG realizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAG-Gerentes, SAG/CODEX-Coordenador, SAG/CODEX-Servidor.

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



01. Comunicação de demanda interna à CODEX

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG-Gerentes.

DETALHAMENTO: Esta etapa se inicia com a comunicação de necessidade de apoio e consultoria da CODEX por parte da gerência da SAG que seja a demandante, com devida apresentação da questão e dos termos específicos requeridos para sua resposta.

A demanda interna pode consistir em consultas das gerências e coordenadorias da SAG sobre assuntos, questões ou procedimentos relacionados às competências da SAG.

Seu registro deve constar da planilha de controle na pasta específica do aplicativo TEAMS e (TEAMS > aba 'Equipes' > aba 'Acompanhamento de Demandas'.

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar previamente a demanda e avaliar possibilidade jurídica de uma resposta".

02. Analisar previamente a demanda e avaliar possibilidade jurídica de uma resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SAG/CODEX-Coordenador.

DETALHAMENTO: Após o conhecimento da demanda, o CODEX avalia a possibilidade jurídica de resposta.

Nessa análise, verifica-se a viabilidade de uma manifestação jurídica sobre a questão apresentada, com a oferta de esclarecimentos iniciais e orientações quanto à possibilidade de resposta e, se pertinente, sobre seu escopo, limites e efeitos.

Quando for possível compor uma resposta da CODEX para o caso, frente ao pedido do GEOP, são observadas as especificações quanto à forma, prazo e orientações, informando o momento de início da produção e considerando a existência de outras demandas e urgências oriundas do GAB ou da PF-ANAC.

Nos casos de pedidos de outras gerências, o prazo é estabelecido de comum acordo, igualmente levando em conta outras demandas e urgências provenientes do GAB ou da PF-ANAC, e atendendo às formas e orientações requeridas para a resposta.

Demandas especiais externas de processos oriundos do GAB ou da PF-ANAC possuem prioridade frente a demandas internas. O GEOP poderá autorizar redefinição de prioridades em relação a processos oriundos do GAB, cujos prazos não são peremptórios e podem ser ampliados mediante solicitação prévia e justificada, dirigida no processo de demanda ao próprio GAB.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Microsoft Teams, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar demanda interna e elaborar resposta".

03. Analisar demanda interna e elaborar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: No âmbito do escopo técnico e jurídico da CODEX, no prazo determinado pelo GEOP ou estipulado em comum acordo com gerente demandante, a CODEX deverá apresentar a resposta na forma e segundo as orientações do gerente demandante. Prazos estabelecidos podem ser reajustados desde que haja permissão do gerente demandante para tanto. Reajuste permitido pela gerência solicitante é aplicável para a forma e demais termos requeridos para a resposta.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Produzir resposta à demanda ou consulta interna".

04. Produzir resposta à demanda ou consulta interna

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: Atendendo a solicitação e seus termos, a CODEX produzirá e apresentará à gerência demandante ou diretamente às suas coordenadorias a resposta à consulta formulada, conforme entendimento prévio, no prazo original ou reajustado.

A resposta não possui forma previamente definida e deve ser ajustada com o gerente demandante. Poderá ser uma minuta a ser assinada por autoridade competente da SAG, no bojo de processo no SEI, bem como poderá ser uma resposta simples e breve à alguma dúvida de natureza jurídica pertinente às ações, procedimentos e processos de executados ou tratados na esfera de competência da SAG. São impedidos atendimentos de demandas de interesse particular.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Encaminhar resposta ao gerente demandante e atualizar planilha de controle".

05. Encaminhar resposta ao gerente demandante e atualizar planilha de controle

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAG/CODEX-Servidor.

DETALHAMENTO: Concluída a produção da resposta à consulta interna, essa deverá ser encaminhada ao gerente demandante ou a quem ele determinar na forma em que a apresentação da resposta tenha sido previamente ajustada.

O encaminhamento da resposta deve ensejar a conclusão do tratamento da demanda interna, visto que a consulta do gerente demandante terá sido respondida.

Após encaminhamento da resposta à consulta interna na forma ajustada, a planilha de controle na pasta de específica do aplicativo TEAMS e (TEAMS > aba 'Equipes' > aba 'Acompanhamento de Demandas' deve ser atualizada, registrando-se o seu termo de conclusão e a data de encaminhamento de resposta.

Eventuais registros de reajustes de prazos admitidos pelo gerente demandante e considerações pertinentes acerca da consulta e de sua resposta devem ser realizados na planilha no campo específico de 'Observações'.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Microsoft Teams.

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.