MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SPO-150-R00

PROCEDIMENTOS PARA GESTÃO DE DEMANDAS DA COST/GCTA

04/2025

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Não Publicado	09/04/2025	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. 6.

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) Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI, pág. 11.

6) Disposições Finais, pág. 15.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)

1) Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI

b) SPO - GCTA - COST - Servidores(as)

1) Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI

c) SPO - Gerente

1) Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este MPR estabelece os procedimentos para gestão de demandas no âmbito da Coordenação de Suporte Técnico (COST) da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121 (GCTA).

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

a) Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI.

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 - COST - Coordenador(a)	Servidor(a) responsável pela Coordenação de Suporte Técnico (COST) da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121 (GCTA).
SPO - GCTA - COST - Servidores(as)	Servidores(as) lotados(as) na Coordenação de Suporte Técnico (COST) da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121 (GCTA).
SPO - Gerente	Grupo de servidores com cargo de gerente ou gerente técnico da SPO e seus respectivos substitutos, em caso de impedimento legal.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

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

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

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

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

a) o título da etapa;

b) a descrição da forma de execução da etapa;

c) as competências necessárias para a execução da etapa;

d) os artefatos necessários para a execução da etapa;

e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);

f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;

g) instruções para as próximas etapas; e

h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

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

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

2. DEFINIÇÕES

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
ITD-150-01	Instruções para o cadastro de demandas da COST/GCTA.

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
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 Cadastrar Demandas da COST/GCTA no SEI

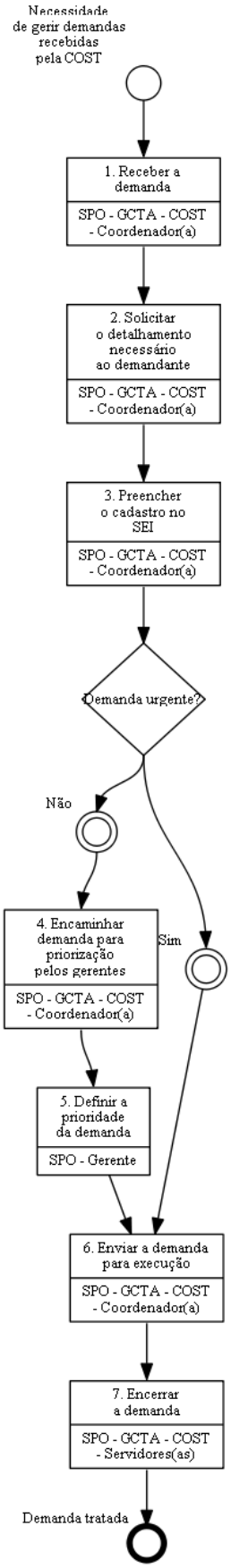
Este processo de trabalho descreve as etapas necessárias para cadastrar uma nova demanda da COST/GCTA no SEI. O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: “Receber a demanda”, portanto, este processo deve ser executado sempre 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: “Encerrar a demanda”.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Necessidade de gerir demandas recebidas pela COST", 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: "Demanda tratada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a), SPO - GCTA - COST - Servidores(as), SPO - Gerente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "ITD-150-01".

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


Necessidade de gerir demandas recebidas pela COST
1. Receber a demanda
SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)
2. Solicitar o detalhamento necessário ao demandante
SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)
3. Preencher o cadastro no SEI
SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)
Demanda urgente?
Não
Sim
4. Encaminhar demanda para priorização pelos gerentes
SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)
5. Definir a prioridade da demanda
SPO - Gerente
6. Enviar a demanda para execução
SPO - GCTA - COST - Coordenador(a)
7. Encerrar a demanda
SPO - GCTA - COST - Servidores(as)
Demanda tratada

1. Receber a demanda
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a).
DETALHAMENTO: Demandas podem ser encaminhadas à COST/GCTA por e-mail ou outro meio de comunicação. Serão recebidas pela coordenação que avaliará se o detalhamento da demanda é suficiente para preencher os campos do documento “Cadastro de Demandas da COST” contido no SEI.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "2. Solicitar o detalhamento necessário ao demandante".

2. Solicitar o detalhamento necessário ao demandante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a).
DETALHAMENTO: O(a) coordenador(a) da COST/GCTA deve consultar a área demandante sobre os pontos omissos no conteúdo da demanda e saná-los até que todos os campos estejam adequadamente preenchidos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "3. Preencher o cadastro no SEI".

3. Preencher o cadastro no SEI
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a).
DETALHAMENTO: O(a) coordenador(a) da COST/GCTA deve acessar o sistema SEI, iniciar um novo processo e inserir o documento “Cadastro de Demandas da COST”, conforme descrito na ITD-150-01. Neste momento, é possível que não haja informações suficientes para o preenchimento de todos os campos contidos no formulário. Esses campos poderão ser preenchidos após reunião com a área demandante e/ou gerentes da GCTA/SPO.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Demanda urgente?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "6. Enviar a demanda para execução". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "4. Encaminhar demanda para priorização pelos gerentes".

4. Encaminhar demanda para priorização pelos gerentes
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a).
DETALHAMENTO: Demandas não urgentes devem ser priorizadas pelos gerentes da Gerência Técnica de Certificação (GTCT), da Gerência Técnica de Vigilância de Transporte Aéreo – RBAC 121 (GTVT) e da Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121 (GCTA). A COST/GCTA encaminhará o pedido de priorização aos gerentes.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "5. Definir a prioridade da demanda".

5. Definir a prioridade da demanda
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - Gerente.
DETALHAMENTO: Os gerentes da GTCT, GTVT e GCTA devem responder o pedido de priorização conforme os critérios estabelecidos na ITD-150-01. Podem solicitar esclarecimentos ao demandante ou à equipe da COST/GCTA.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "6. Enviar a demanda para execução".

6. Enviar a demanda para execução
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Coordenador(a).
DETALHAMENTO: O(a) coordenador(a) da COST/GCTA deve atribuir a responsabilidade pela execução da demanda a um(a) servidor(a) da COST/GCTA por meio do SEI. A partir desse momento, o(a) servidor(a) da COST/GCTA deve executar a demanda e atualizar as informações do cadastro conforme a evolução.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "7. Encerrar a demanda".

7. Encerrar a demanda
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SPO - GCTA - COST - Servidores(as).
DETALHAMENTO: Concluída a execução da demanda, o(a) servidor(a) da COST deve atualizar o cadastro com as informações relativas ao encerramento da demanda.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-150-01.
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.