



MANUAL DE PROCEDIMENTOS INTERNOS SIA MPI-011-R00

PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO DE ENCAMINHAMENTOS DO SISTEMA FOCUS

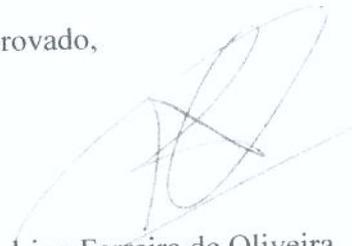
Rio de Janeiro, 12 de abril de 2010



Marcelo Henrique da Silveira

Gerente de Normas, Padrões e Sistemas Substituto

Aprovado,



Rodrigo Ferreira de Oliveira

Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária

SUMÁRIO

1 CONTEÚDO

1.	Disposições Preliminares	5
1.1.	Finalidade	5
1.2.	Revogação	5
1.3.	Fundamentação	5
1.4.	Público-Alvo.....	5
1.5.	Divulgação.....	5
1.6.	Elaboração e Revisão	5
1.7.	Utilização do MPI.....	6
2.	Definições	7
2.1.	Do Sistema FOCUS	7
2.2.	Do Banco de Respostas	7
2.3.	Dos Usuários.....	7
2.3.1.	Coordenadores	7
2.3.2.	Pontos Focais	8
3.	Procedimentos dos Coordenadores	9
3.1.	Procedimento de obtenção de login e senha do sistema focus	9
3.2.	Procedimento de acesso ao sistema FOCUS	9
3.3.	Procedimento de acesso à planilha de pontos focais e banco de respostas.....	12
3.4.	Procedimento de tratamento dos encaminhamentos	14
3.4.1.	Selecionar a pergunta a ser respondida	15
3.4.2.	Ler a pergunta do usuário	16
3.4.3.	Verificar se a pergunta deve ser rejeitada:.....	17
3.4.4.	Identificar a gerência responsável	18
3.4.5.	Verificar a possibilidade de usar o banco de respostas:.....	19
3.4.6.	Enviar pergunta ao ponto focal	21
3.4.7.	Alimentar o banco de respostas	25
3.4.8.	Enviar Resposta à GTRU.....	29
4.	Procedimentos dos Pontos Focais.....	32
4.1.	Procedimento de Resposta aos Encaminhamentos	32
5.	Disposições Finais.....	34

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. FINALIDADE

A finalidade do presente manual é padronizar as ações dos servidores da Infraestrutura Aeroportuária – SIA no tratamento aos questionamentos advindos do sistema FOCUS.

1.2. REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3. FUNDAMENTAÇÃO

Este MPI é fundamentado no Artigo 40, da Resolução Nº 71 de 23 de janeiro de 2009, publicada na Seção I, do Diário Oficial da União de 26 de janeiro de 2009.

1.4. PÚBLICO-ALVO

Este manual aplica-se aos servidores da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA designados a coordenar a distribuição dos questionamentos advindos do sistema FOCUS e aos servidores selecionados a prestar as informações necessárias para responder um questionamento.

1.5. DIVULGAÇÃO

A versão eletrônica ou impressa deste manual não deve ser encaminhada à pessoal externo à ANAC ou reproduzida sem autorização da Gerência de Normas, Padrões e Sistemas – GNPS da SIA sob quaisquer circunstâncias.

1.6. ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou na alteração deste MPI é de responsabilidade da GNPS.

Mudanças na legislação nacional ou em regulamentos da Agência que afetem direta ou indiretamente a legalidade ou viabilidade deste manual são motivos para uma revisão. Conflitos entre este MPI e outros documentos de caráter procedimental devem ser informados aos gerentes imediatos. Os gerentes devem contatar a GNPS para resolver esses conflitos.

As sugestões de revisão devem ser encaminhadas ao gerente da GNPS, com as respectivas justificativas.

O Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária é o responsável por aprovar todas as revisões deste MPI.

1.7. UTILIZAÇÃO DO MPI

O capítulo 2 apresenta as principais definições usadas neste procedimento, e deve ser lido integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

Os capítulos 3 e 4 apresentam os procedimentos para os usuários do sistema, como definido na seção 2.3, e devem ser lidos quando da sua execução. Os procedimentos estão ordenados em passos, identificados pelas letras do alfabeto – ex. “a)”, “b)”, “c)” –, e devem ser seguidos sequencialmente.

O capítulo 5 apresenta a ação a ser tomada em casos omissos, e deve ser lido quando procedimentos não previstos nos capítulos 3 e 4 devem ser executados.

O procedimento de tratamento dos encaminhamentos descrito na seção 3.4, pelo seu tamanho, é dividido em etapas, dispostas, cada uma, em subseções – 3.4.1 à 3.4.8 –, que devem ser executados de acordo com a lógica apresentada no fluxograma apresentado no início da respectiva seção.

Passos podem conter subpassos, identificados pelas letras do alfabeto seguidas de um número – ex. “a1)”, “a2)”, “b1)” –, posicionadas sempre abaixo do passo de mesma letra, e apresentam exceções ou desvios que podem ser encontrados na execução do passo principal, ou ainda, observações. Devem ser lidos em sua totalidade, e seguidos como passos somente no caso da exceção apresentada ocorrer. Subpassos podem conter subpassos internos, identificados por uma letra do alfabeto e dois números separados por um ponto, inseridos sequencialmente – ex. “a1.1)”, “a1.2)”. O propósito de subpassos internos é o de listar as instruções dos subpassos de forma sequencial, e apresentar comentários.

2. DEFINIÇÕES

2.1. DO SISTEMA FOCUS

O Sistema FOCUS é um sistema criado para receber os questionamentos de usuários externos feitas ao endereço da ANAC na internet, que não sejam destinadas à ouvidoria. Os questionamentos, denominados **encaminhamentos** no sistema, são recebidos pela Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários – GTRU, e distribuídas para as superintendências de forma a obter as respostas para as solicitações dos usuários. A distribuição é feita de acordo com a adequação do conteúdo da pergunta à competência de cada superintendência.

2.2. DO BANCO DE RESPOSTAS

O banco de respostas é uma planilha eletrônica contendo as respostas da SIA já enviadas ao Sistema FOCUS, organizadas por gerência geradora, objeto e assunto da resposta. Seu papel é o de agilizar o processamento de encaminhamentos pela SIA usando as respostas cadastradas no banco para responder perguntas semelhantes. Tem como propósito poupar trabalho dos servidores e melhorar o tempo de resposta ao solicitante.

2.3. DOS USUÁRIOS

2.3.1. Coordenadores

Coordenador é o nome dado às pessoas responsáveis por distribuir entre as gerências as perguntas encaminhadas pela GTRU à SIA. Os coordenadores são apontados pelo Superintendente, e somente eles tem acesso ao sistema FOCUS. Os coordenadores devem ser, no mínimo, em número de dois, e suas funções têm início com o recebimento de login e senha da GTRU para acessar o sistema, de acordo com o procedimento contido na seção 3.1. O tratamento que os coordenadores devem dar aos encaminhamentos deve ser feito de acordo com o procedimento contido na seção 3.4.

O Sistema FOCUS não faz o controle dos encaminhamentos enviados pelos coordenadores às gerências. Cabe ao coordenador controlar essa informação à parte. Sugere-se o uso de uma planilha eletrônica para esse, contendo, minimamente, colunas para:

- 1) Identificar o encaminhamento.
- 2) Registrar a data de envio do encaminhamento às gerências.
- 3) Registrar o prazo para devolução, como especificado no procedimento de tratamento de encaminhamentos, contido na seção 3.4.
- 4) Registrar a gerência para onde o encaminhamento foi enviado.
- 5) Registrar a situação do encaminhamento – se a resposta já foi recebida, se não, ou se está em atraso.
- 6) Registrar a data em que a gerência enviou a resposta.

2.3.2. Pontos Focais

Ponto Focal é o nome dado às pessoas responsáveis dentro de cada gerência a responder aos questionamentos enviados pelos coordenadores. Cada gerência deve possuir pelo menos dois pontos focais. O ponto focal é o responsável por enviar a resposta da sua gerência mesmo que ele não seja a pessoa com maior conhecimento do assunto da pergunta. Cabe a ele, nesses casos, buscar a informação com funcionários mais aptos e remetê-la ao coordenador. Os pontos focais devem agir de acordo com o procedimento contido na seção 4.1.

3. PROCEDIMENTOS DOS COORDENADORES

3.1. PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO DE LOGIN E SENHA DO SISTEMA FOCUS

- a) Receber email da GTRU contendo dois documentos: Termo de compromisso e Ficha cadastral.

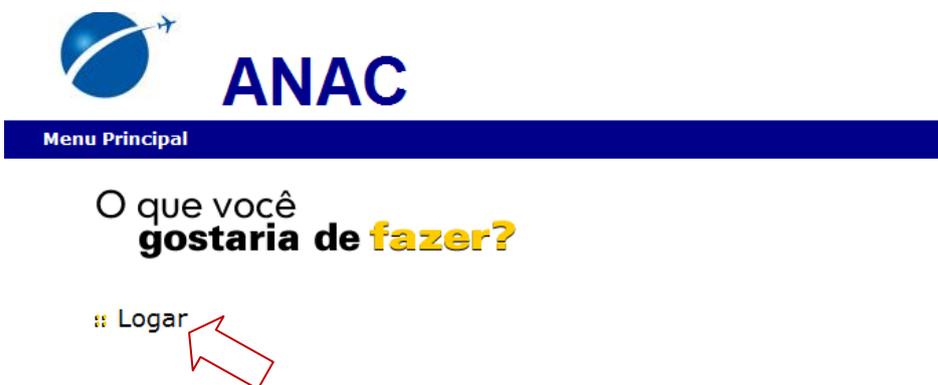
a1) Caso o email não seja recebido em até sete dias corridos da designação do coordenador pelo superintendente, deve-se comunicar ao gerente da GNPS o atraso no envio dos documentos, e esperar providências.

- b) Ler, preencher e assinar os documentos listados acima.
- c) Digitalizar e enviar por correio eletrônico os documentos assinados.
- d) Receber o email contendo o login e a senha.

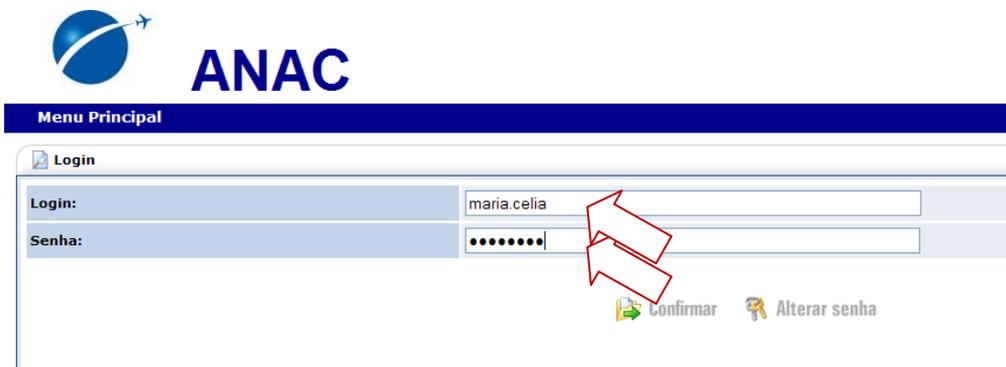
a2) Caso o email não seja recebido em até sete dias corridos da designação do coordenador pelo superintendente, deve-se comunicar ao gerente da GNPS o atraso no envio do login e da senha, e esperar providências.

3.2. PROCEDIMENTO DE ACESSO AO SISTEMA FOCUS

- a) Digitar na barra de endereços do navegador Internet Explorer o seguinte: www.anac.gov.br/arus/focus/.
- b) Clicar em “Logar” na tela abaixo:

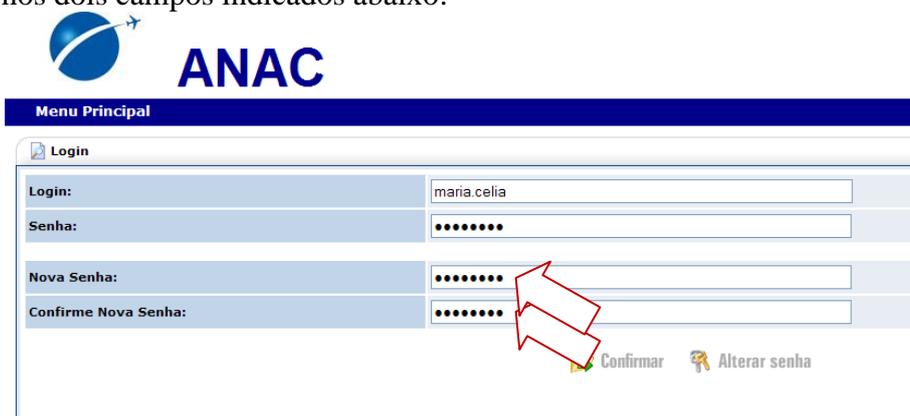


- c) Digitar o login e a senha de acesso ao sistema nos campos indicados na tela abaixo:



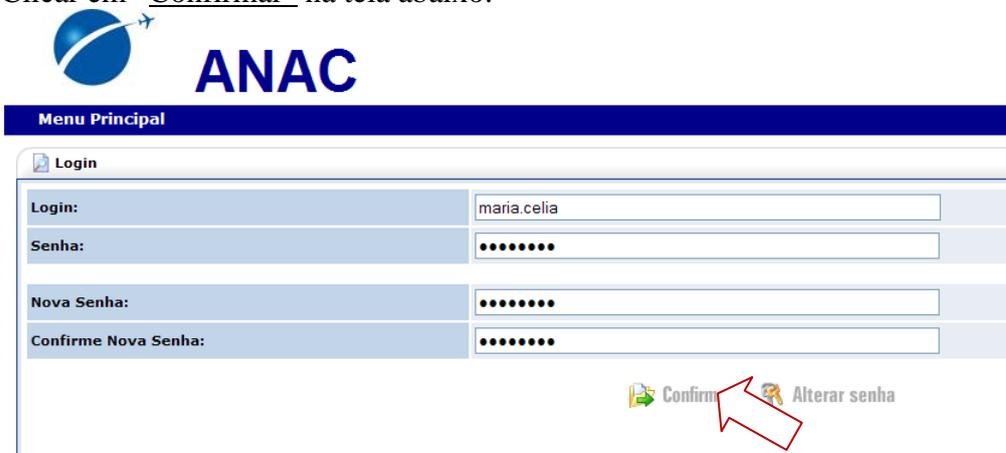
The screenshot shows the ANAC login interface. At the top left is the ANAC logo. Below it is a dark blue header with the text "Menu Principal". The main content area is titled "Login" and contains two input fields: "Login:" with the text "maria.celia" and "Senha:" with masked characters. To the right of the password field is a "Confirmar" button with a green checkmark icon and an "Alterar senha" button with a key icon. Two red arrows point to the login and password fields.

- c1) No primeiro acesso, a tela abaixo aparecerá. Deve-se digitar o login e a senha fornecidos pela GTRU (ver procedimento 3.1), e uma nova senha nos dois campos indicados abaixo:



The screenshot shows the ANAC login interface for a first-time user. It includes the ANAC logo and "Menu Principal" header. The "Login" section has four input fields: "Login:" (containing "maria.celia"), "Senha:" (masked), "Nova Senha:" (masked), and "Confirme Nova Senha:" (masked). The "Confirmar" button is highlighted with a green checkmark icon. Two red arrows point to the "Nova Senha:" and "Confirme Nova Senha:" fields.

- d) Clicar em "Confirmar" na tela abaixo:



The screenshot shows the ANAC login interface. The "Login" section has four input fields: "Login:" (containing "maria.celia"), "Senha:" (masked), "Nova Senha:" (masked), and "Confirme Nova Senha:" (masked). The "Confirmar" button is highlighted with a green checkmark icon. A red arrow points to the "Confirmar" button.

e) Clicar em “Tratar Encaminhamentos” na tela abaixo:



ANAC

Menu Principal

O que você
gostaria de fazer?

⌘ Tratar Encaminhamentos



f) Clicar em “Listar Encaminhamentos” na tela abaixo:



ANAC

Menu Principal

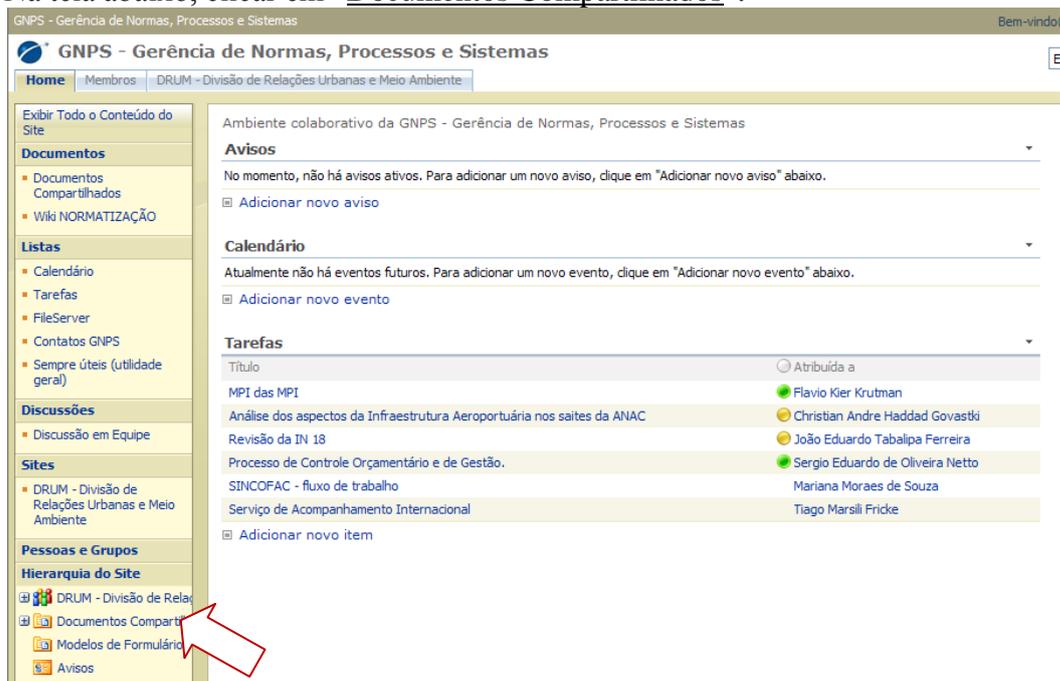
O que você
gostaria de fazer?

⌘ Listar Encaminhamentos



3.3. PROCEDIMENTO DE ACESSO À PLANILHA DE PONTOS FOCAIS E BANCO DE RESPOSTAS

- a) Abrir o Internet Explorer e digitar <http://gnps-sia.anac.gov.br> na barra de endereços do navegador.
- b) Na tela abaixo, clicar em “Documentos Compartilhados”:



GNPS - Gerência de Normas, Processos e Sistemas

Bem-vindo

Home | Membros | DRUM - Divisão de Relações Urbanas e Meio Ambiente

Exibir Todo o Conteúdo do Site

Documentos

- Documentos Compartilhados
- Wiki NORMALIZAÇÃO

Listas

- Calendário
- Tarefas
- FileServer
- Contatos GNPS
- Sempre úteis (utilidade geral)

Discussões

- Discussão em Equipe

Sites

- DRUM - Divisão de Relações Urbanas e Meio Ambiente

Pessoas e Grupos

Hierarquia do Site

- DRUM - Divisão de Relações Urbanas e Meio Ambiente
- Documentos Compartilhados
- Modelos de Formulário
- Avisos

Ambiente colaborativo da GNPS - Gerência de Normas, Processos e Sistemas

Avisos

No momento, não há avisos ativos. Para adicionar um novo aviso, clique em "Adicionar novo aviso" abaixo.

Adicionar novo aviso

Calendário

Atualmente não há eventos futuros. Para adicionar um novo evento, clique em "Adicionar novo evento" abaixo.

Adicionar novo evento

Tarefas

Título Atribuída a

MPI das MPI	Flavio Kier Krutman
Análise dos aspectos da Infraestrutura Aeroportuária nos sites da ANAC	Christian Andre Haddad Govastki
Revisão da IN 18	João Eduardo Tabalipa Ferreira
Processo de Controle Orçamentário e de Gestão.	Sergio Eduardo de Oliveira Netto
SINCOFAC - fluxo de trabalho	Mariana Moraes de Souza
Serviço de Acompanhamento Internacional	Tiago Marsili Fricke

Adicionar novo item

- c) Na tela abaixo, clicar em “Banco de Respostas e Pontos Focais do Sistema Focus”:



GNPS - Gerência de Normas, Processos e Sistemas

Home | Membros | DRUM - Divisão de Relações Urbanas e Meio Ambiente

GNPS - Gerência de Normas, Processos e Sistemas > Documentos Compartilhados

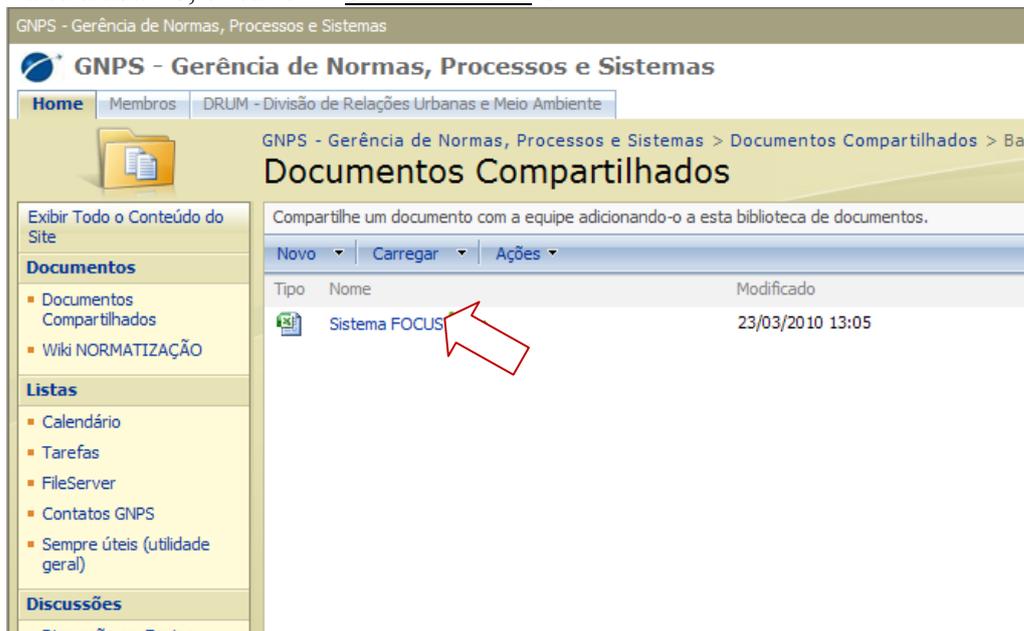
Documentos Compartilhados

Compartilhe um documento com a equipe adicionando-o a esta biblioteca de documentos.

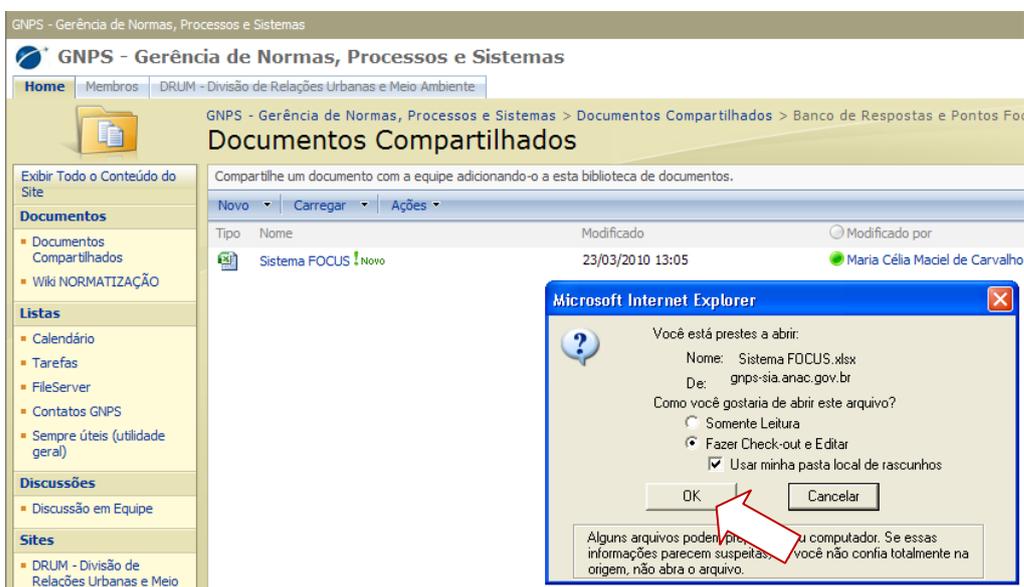
Novo | Carregar | Ações

Tipo	Nome	Modificado
Folder	Arquivo de Minutas de Documentos Produzidos pela GTNS	05/01/2010 11:10
Folder	Assuntos administrativos	23/12/2009 14:08
Folder	Banco de Respostas e Pontos Focais do Sistema Focus	23/03/2010 13:08
Folder	Comunicação com outras superintendências	09/10/2009 11:24
Folder	GTPC - Documentos compartilhados	18/01/2010 11:54
Folder	portal INTERNET - conteúdo SIA	11/02/2010 17:54
Folder	Processo Orçamentário	23/12/2009 14:46

d) Na tela abaixo, clicar em “Sistema Focus”:

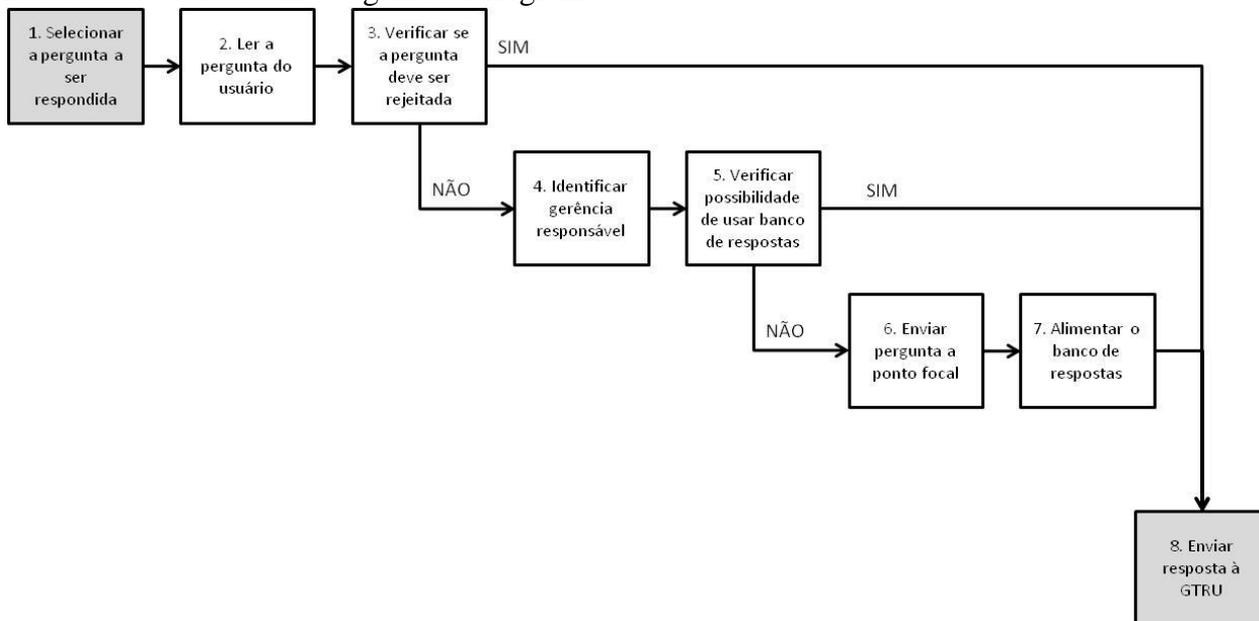


e) Na tela abaixo, escolher “Fazer Check-out e Editar”, selecionar “Usar minha pasta local de rascunhos” e clicar “OK”:



3.4. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DOS ENCAMINHAMENTOS

Os coordenadores devem tratar cada encaminhamento enviado pela GTRU ao sistema FOCUS de acordo com o seguinte fluxograma:



Os detalhes de cada uma das etapas do procedimento acima encontram-se descritos em subseções desta seção. A lista abaixo indica em qual subseção encontra-se o detalhe de cada etapa:

1. Selecionar a pergunta a ser respondida: **3.4.1.**
2. Ler a pergunta do usuário: **3.4.2.**
3. Verificar se a pergunta deve ser rejeitada: **3.4.3.**
4. Identificar gerência responsável: **3.4.4.**
5. Verificar possibilidade de usar banco de respostas: **3.4.5.**
6. Enviar pergunta a ponto focal: **3.4.6.**
7. Alimentar banco de respostas: **3.4.7.**
8. Enviar resposta à GTRU: **3.4.8.**

3.4.1. Selecionar a pergunta a ser respondida

- a) Acessar o sistema (veja procedimento 3.2).
- b) Observar a coluna “Data de Registro da Manifestação” e “Situação” na tela abaixo:

Resultado da pesquisa

Situação:

Período: a * Período referente à data de criação do encaminhamento

Manifestação N°:

Relação de Encaminhamentos Cadastrados

Nº Manifestação	Nome do Cliente	Situação	Data de Registro da Manifestação	Data de Encaminhamento	
00014.2008	Andréa Nascimento de Oliveira	Concluída	11/08/2008 14:34:42	11/08/2008 15:42:55	Atividade de Senhor (a) nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
00066.2008	Aldo de Almeida	Cancelada	13/08/2008 14:43:18	15/08/2008 10:45:23	Atividade de Senhor (a) nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
					Atividade de Senhor (a) nesta Gerência

- c) Selecionar a pergunta que tiver a data mais antiga na coluna “Data de Registro da Manifestação” com a Situação “Recebida” ou “A Receber”

3.4.2. Ler a pergunta do usuário

- a) Clicar no Número de Manifestação correspondente à pergunta selecionada na coluna “Nº Manifestação”, como mostrado na tela abaixo:

Resultado da pesquisa

Situação: Selezione

Período: a * Período referente à data de criação do encaminhamento

Manifestação Nº:

Relação de Encaminhamentos Cadastrados

Nº Manifestação	Nome do Cliente	Situação	Data de Registro da Manifestação	Data de Encaminhamento	
00014.2008	Andréa Nascimento de Oliveira	Concluída	11/08/2008 14:34:42	11/08/2008 15:42:55	Atividade de Senhor (a) nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
00066.2008	Aldo de Almeida	Cancelada	13/08/2008 14:43:18	15/08/2008 10:45:23	Atividade de Senhor (a) nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
					Atividade de Senhor (a) nesta Gerência

- b) Uma tela nova irá aparecer. Rolar a barra lateral dessa nova janela até o campo “Desc. Manifestação” ficar visível, como mostrado abaixo:

Tratar Encaminhamento - Microsoft Internet Explorer provided by ANAC

Detalhe Encaminhamento Responder Encaminhamento Rejeitar Encaminhamento Solicitar Esclarecimento

Empresa: Não-aplicável Via de Resposta: E-mail

Aeroporto: Não-aplicável Empresa Aérea:

Assunto: Outros Número do Voo:

Tipo de Manifestação: Informação Data do Voo:

Sem definição: Origem:

Destino: Número do Bilhete de passagem aérea:

Diagnóstico:

Desc Manifestação: Prezados, Gostaria de solucionar duas dúvidas a respeito de Hangares: 1- Segundo o DAESP e o Aeroporto de Sorocaba, não há nenhuma restrição em relação ao acesso à pista das aeronaves que estão abrigadas em hangares do Aeroporto de Sorocaba. Há algum documento que possa ser emitido para confirmar essa afirmação (declaração ou certificado)? 2- Ainda segundo o DAESP e também, segundo a APROHAPAS (Associação dos Proprietários de Hangares do Aeroporto de Sorocaba), os hangares que tenham como finalidade a manutenção de aeronaves devem ter uma homologação por parte da ANAC. Referida homologação é dada em relação à pessoa jurídica ou ao imóvel (ao hangar)? Obrigada desde já, Adam Milgrom

Dados do Usuário

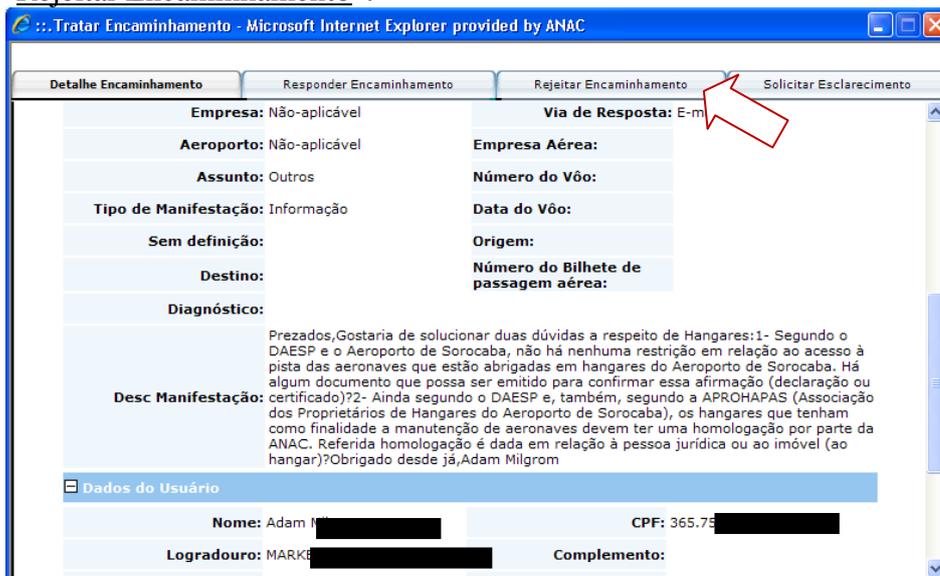
Nome: CPF: Logradouro: Complemento:

- c) Ler a pergunta no campo “Desc. Manifestação”.

3.4.3. Verificar se a pergunta deve ser rejeitada:

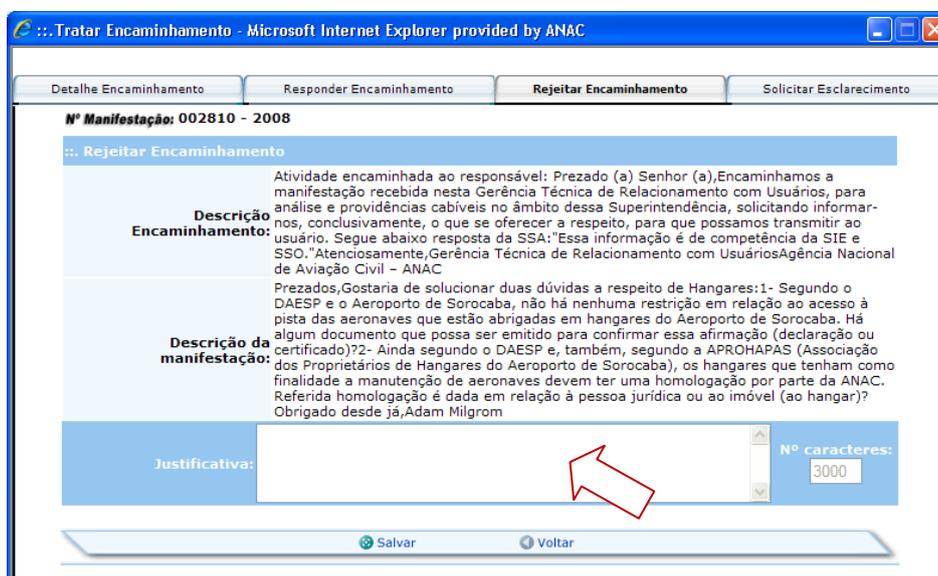
- a) Abrir o regimento interno da ANAC, localizado no endereço eletrônico: <http://www.anac.gov.br/RegimentoInternoANAC.pdf>.
- b) Ler as **competências da SIA**, estabelecidas nos **Artigos 38 e 41** do documento.

b1) Caso o conteúdo da pergunta não seja de competência da SIA, clicar em “**Rejeitar Encaminhamento**”:



The screenshot shows a web browser window titled "Tratar Encaminhamento - Microsoft Internet Explorer provided by ANAC". The interface has four tabs: "Detalhe Encaminhamento", "Responder Encaminhamento", "Rejeitar Encaminhamento", and "Solicitar Esclarecimento". The "Rejeitar Encaminhamento" tab is selected and highlighted with a red arrow. Below the tabs, there is a form with various fields: "Empresa: Não-aplicável", "Via de Resposta: E-m", "Aeroporto: Não-aplicável", "Empresa Aérea:", "Assunto: Outros", "Número do Voo:", "Tipo de Manifestação: Informação", "Data do Voo:", "Sem definição:", "Origem:", "Destino:", "Número do Bilhete de passagem aérea:", and "Diagnóstico:". The "Desc Manifestação:" field contains a detailed text query about hangars at Sorocaba Airport. At the bottom, there is a "Dados do Usuário" section with fields for "Nome", "CPF", "Logradouro", and "Complemento".

b2) Escrever o seguinte no campo “**Justificativa**” da tela abaixo: “*Pergunta rejeitada por manifestação não tratar de assuntos da competência da SIA de acordo com o estabelecido em Regimento Interno, artigos 38 e 41*”. Pode-se completar o texto informando a Superintendência a que se refere o assunto em questão, caso seja de conhecimento do coordenador:



The screenshot shows the same web browser window, but now the "Rejeitar Encaminhamento" tab is active. The "Nº Manifestação: 002810 - 2008" is displayed at the top. Below the tabs, there is a "Rejeitar Encaminhamento" section with a "Descrição Encaminhamento:" field containing the text from the previous screenshot. Below that is a "Descrição da manifestação:" field with the same text. At the bottom, there is a "Justificativa:" text area, which is highlighted with a red arrow. To the right of the text area is a "Nº caracteres:" field with the value "3000". At the very bottom, there are "Salvar" and "Voltar" buttons.

b3) Clicar em “**Salvar**” na tela abaixo:

Tratar Encaminhamento - Microsoft Internet Explorer provided by ANAC

Detalhe Encaminhamento Responder Encaminhamento **Rejeitar Encaminhamento** Solicitar Esclarecimento

Nº Manifestação: 002810 - 2008

Rejeitar Encaminhamento

Descrição Encaminhamento: Atividade encaminhada ao responsável: Prezado (a) Senhor (a), Encaminhamos a manifestação recebida nesta Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, para análise e providências cabíveis no âmbito dessa Superintendência, solicitando informarmos, conclusivamente, o que se oferecer a respeito, para que possamos transmitir ao usuário. Segue abaixo resposta da SSA: "Essa informação é de competência da SIE e SSO." Atenciosamente, Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

Descrição da manifestação: Prezados, Gostaria de solucionar duas dúvidas a respeito de Hangares: 1- Segundo o DAESP e o Aeroporto de Sorocaba, não há nenhuma restrição em relação ao acesso à pista das aeronaves que estão abrigadas em hangares do Aeroporto de Sorocaba. Há algum documento que possa ser emitido para confirmar essa afirmação (declaração ou certificado)? 2- Ainda segundo o DAESP e, também, segundo a APROHAPAS (Associação dos Proprietários de Hangares do Aeroporto de Sorocaba), os hangares que tenham como finalidade a manutenção de aeronaves devem ter uma homologação por parte da ANAC. Referida homologação é dada em relação à pessoa jurídica ou ao imóvel (ao hangar)? Obrigado desde já, Adam Milgrom

Justificativa: **Nº caracteres:** 3000

Salvar **Voltar**

- c) Se a pergunta foi rejeitada no passo b, seguir o fluxograma no sentido **SIM**. Se a pergunta não foi rejeitada, seguir o fluxograma no sentido **NÃO**.

3.4.4. Identificar a gerência responsável

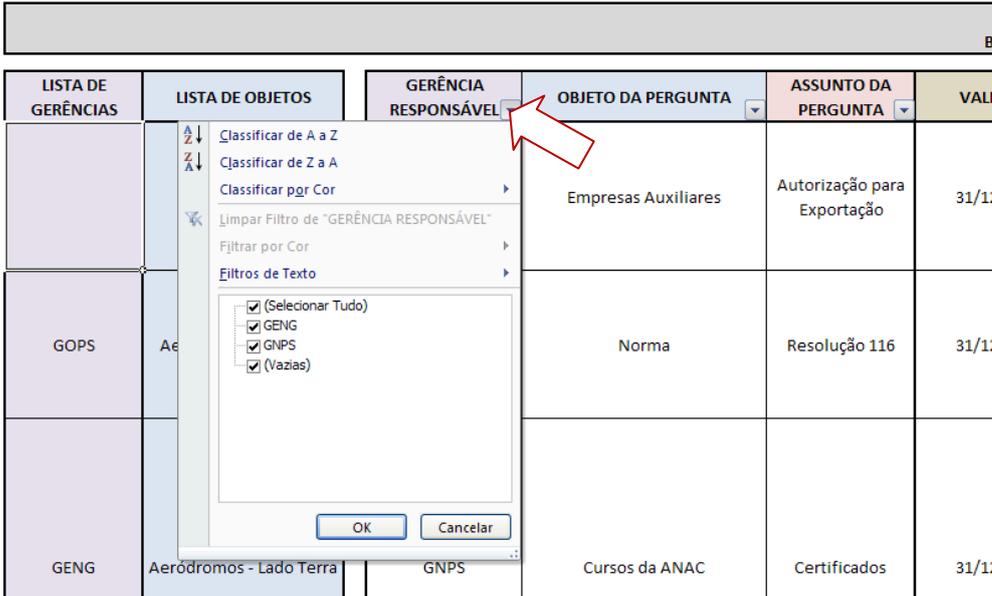
- Abrir o Internet Explorer, copiar e colar na barra de endereços o seguinte endereço eletrônico: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/boletim/bps/BPS%20N41%20-%202009%20outubro%202009.pdf>.
- Ler o artigo 1º da Portaria Nº 1.860/SIA, de 08 de outubro de 2009, na página 4, para conhecer as competências da **Gerência de Engenharia de Infraestrutura Aeroportuária – GENG**.
- Ler o artigo 1º da Portaria Nº 1.861/SIA, de 08 de outubro de 2009, para conhecer as competências da **Gerência de Fiscalização Aeroportuária – GFIS**.
- Ler o artigo 1º da Portaria Nº 1.862/SIA, de 08 de outubro de 2009, para conhecer as competências da **Gerência de Facilitação do Transporte Aéreo, Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita e Tarifas Aeroportuárias - GFSI**.
- Ler o artigo 1º da Portaria Nº 1.863/SIA, de 08 de outubro de 2009, para conhecer as competências da **Gerência de Normas, Padrões e Sistemas – GNPS**.

- f) Ler o artigo 1º da Portaria Nº 1.864/SIA, de 08 de outubro de 2009, para conhecer as competências da **Gerência de Operações Aeronáutica e Aeroportuárias – GOPS**.
- g) Selecionar, de acordo com as portarias dos passo “b”, “c”, “d”, “e” e “f” a gerência mais apta a responder a pergunta da manifestação.

3.4.5. Verificar a possibilidade de usar o banco de respostas:

- a) Abrir a planilha eletrônica “Sistema Focus” de acordo com o procedimento 3.3.
- b) Selecionar a guia “Banco de Respostas”.
- c) Buscar a gerência responsável pela pergunta na planilha filtrando a coluna “GERÊNCIA RESPONSÁVEL”, como na tela abaixo:

LISTA DE GERÊNCIAS	LISTA DE OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALI
			Empresas Auxiliares	Autorização para Exportação	31/11
GOPS	Aeródromos - Lado Terra		Norma	Resolução 116	31/11
GENG	Aeródromos - Lado Terra	GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/11



- d) Buscar o objeto da pergunta filtrando-se a coluna “OBJETO DA PERGUNTA”, como na tela abaixo. Esse campo identifica **qual é o elemento tratado** (ex: empresas de serviços auxiliares, helipontos, aeródromos – lado ar).

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS						
LISTA DE GERÊNCIAS	LISTA DE OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALIDADE	
		Ge		Autorização para Exportação	31/12/2010	A usuária infor 2005, tem aut ampliar essa a
GOPS	Aeródromos - Lado Ar	G		Resolução 116	31/12/2010	o usuário deseja Resolução 116 de
GENG	Aeródromos - Lado Terra	GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/12/2010	Prezado Senh participei do cui no curso. No gerente regio Santos Estevez. me empregar pra quem é resp impedido p congeneres no tudo para que

- e) Buscar o assunto da pergunta filtrando-se a coluna “ASSUNTO DA PERGUNTA”, na tela abaixo:

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS - SIA					
GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALIDADE		
GENG			31/12/2010		A usuária informa que possui l 2005, tem autorização para ex ampliar essa autorização para pergunt
GNPS			31/12/2010		o usuário deseja saber qual órgã Resolução 116 da ANAC, tomou c compe
GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/12/2010		Prezado Senhor, Venho por m participei do curso de agente de no curso. No dia 16 de setem gerente regional da empresa. Santos Estevez. Sendo que já me me empregar por conta do certi pra quem é responsável que po impedido pelo sr. Ruy Sérgi congeneres no aeroporto interr

f) Ler todas as perguntas e respostas filtradas, como na tela abaixo:

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS - SIA		
VALIDADE	PERGUNTA	RESPOSTA
31/12/2010	A usuária informa que possui uma empresa transportadora de cargas e, desde 2005, tem autorização para exportar de alguns estados brasileiros. Ela deseja ampliar essa autorização para outros estados, como o Paraná, por exemplo, e pergunta à ANAC como proceder.	Boa tarde, Natasha, Em atenção à sua consulta, informo que, com a revogação da Portaria 749B/DGAC pela Resolução nº 116, de 20 Out. 2009, a ANAC não mais autoriza ou registra as agências de carga aérea. Essas empresas devem procurar diretamente as companhias aéreas com as quais desejem operar. Atenciosamente, Gerência Técnica de Normalização e Sistema - GTNS
31/12/2010	o usuário deseja saber qual órgão regula o agenciamento de carga, pois através da Resolução 116 da ANAC, tomou conhecimento que parte desse agenciamento não compete mais a ANAC regular.	Boa tarde, Sandro, Em atenção à sua consulta, informo que, com a revogação da Portaria 749B/DGAC pela Resolução nº 116, de 20 Out. 2009, a ANAC não mais autoriza ou registra as agências de carga aérea. Essas empresas devem procurar diretamente as companhias aéreas com as quais desejem operar. Atenciosamente, Gerência Técnica de Normalização e Sistema - GTNS

g) Selecionar a resposta que mais se adequa à pergunta do usuário.

g1) Caso nenhuma das respostas seja válida para solucionar o questionamento do usuário, ignorar os passos restantes dessa etapa e seguir **NÃO** no fluxograma do procedimento.

h) Ler a validade da resposta selecionada na coluna “**VALIDADE**”:

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS - SIA			
OPÇÃO DA PERGUNTA	VALIDADE	PERGUNTA	RESPOSTA
o para ção	31/12/2010	A usuária informa que possui uma empresa transportadora de cargas e, desde 2005, tem autorização para exportar de alguns estados brasileiros. Ela deseja ampliar essa autorização para outros estados, como o Paraná, por exemplo, e pergunta à ANAC como proceder.	Boa tarde, Nat revogação da l 2009, a ANAC ni Essas empres com as quais d
o 116	31/12/2010	o usuário deseja saber qual órgão regula o agenciamento de carga, pois através da Resolução 116 da ANAC, tomou conhecimento que parte desse agenciamento não compete mais a ANAC regular.	Boa tarde, Sai revogação da l 2009, a ANAC ni Essas empres com as quais d
		Prezado Senhor, Venho por meio deste, informar que no ano de 2007 (julho) participei do curso de agente de proteção a aviação civil (APAC) e tive aprovação no curso. No dia 16 de setembro de 2008 fui demitido sem justa causa pelo gerente regional da empresa AEROPARK SERVIÇOS LTDA o sr. Ruy Sérgio dos Santos Esteves. Desde que não foi feito o registro da empresa e a licença não	Boa tarde, Ivsc previstas na:

h1) Caso a validade tenha expirado, deve-se apagar a linha correspondente à pergunta, ignorar os passos restantes dessa etapa e seguir **NÃO** no fluxo do procedimento.

i) Copiar a resposta fazendo as alterações necessárias na redação para adequar a resposta à pergunta do novo usuário.

j) Seguir **SIM** no fluxograma do procedimento.

3.4.6. Enviar pergunta ao ponto focal

a) Abrir a planilha “Sistema Focus” de acordo com o procedimento 3.3.

b) Selecionar a guia “Pontos Focais”.

- c) Ler o endereço de correio eletrônico dos pontos focais e do gerente da gerência selecionada.
- d) Enviar um email a todos os pontos focais com o seguinte conteúdo:

Assunto: Solicitação de resposta do Sistema FOCUS – Manifestação <"n">.

Corpo do Email:

Prezado(a) Senhor(a),

Solicitamos a análise da seguinte manifestação recebida através do sistema FOCUS, e o parecer da gerência, para que possamos, conclusivamente, transmitir ao usuário.

<"teor da pergunta">

Pede-se clareza na explicação, linguagem compatível com o bom entendimento do formulador da pergunta, e observância ao limite máximo de 3000 caracteres para a resposta.

O prazo para o envio da resposta é de, no máximo, sete dias corridos a partir da data de envio deste email. Em caso de dúvidas sobre como proceder para responder a manifestação, consulte o manual MPI-011-R00.

A resposta deve ser enviada por correio eletrônico, como resposta a esse email, com o número da solicitação no assunto.

Solicitamos ainda que seja enviada uma data de validade para a resposta, a ser inserida no final do email. Essa data será usada para alimentar o Banco de Respostas do Sistema FOCUS, com a finalidade de diminuir a quantidade de consultas repetitivas à vossa gerência, usando as respostas cadastradas para solucionar questionamentos repetitivos. A validade máxima informada não deve exceder 1 ano.

No caso da não informação de uma data de validade, perguntas correlatas continuarão a ser enviadas a vossa senhoria para a obtenção de novas respostas.

Att.

<"nome do coordenador">

d1) No caso da ausência mútua de todos os pontos focais, o coordenador deve enviar a solicitação por correio eletrônico diretamente ao gerente da área.

d2) O campo <"n">, no assunto do email, deve ser substituído pelo número da manifestação em questão, o campo <"teor da pergunta">, no corpo do email, deve ser substituído pelo conteúdo da pergunta da manifestação, entre aspas, e o campo <"nome do coordenador"> deve ser substituído pelo nome do coordenador que enviou a pergunta.

e) Esperar a resposta do ponto focal.

e1) Caso a resposta contenha mais de 3.000 caracteres, deve-se desconsiderar a resposta e enviar o seguinte email ao ponto focal, como resposta ao email enviado pelo ponto focal.

Assunto: Aviso de resposta inválida ao Sistema FOCUS – Manifestação <"n">.

Corpo do Email:

Prezado(a) Senhor(a),

Informamos, por meio deste email, que a resposta enviada pela gerência em resposta à manifestação <"n"> foi considerada inválida por conter mais de 3.000 caracteres, quantidade que ultrapassa o limite máximo permitido pelo sistema.

Solicitamos uma nova resposta, com dimensão apropriada, atendendo o prazo original.

Att.

<"nome do coordenador">

e1.1) Os campos <"n">, no assunto e no corpo do email, devem ser substituídos pelo número da manifestação em questão, e o campo <"nome do coordenador"> deve ser substituído pelo nome do coordenador que enviou o email.

e2) Caso a resposta não tenha sido enviada pelo ponto focal até o penúltimo dia do prazo, deve-se enviá-lo o seguinte email:

Assunto: Aviso de término eminente de prazo de solicitação de resposta do Sistema FOCUS – Manifestação <"n">.

Corpo do Email:

Prezado(a) Senhor(a),

Informamos, por meio deste email, que o prazo para o envio da resposta à manifestação <"n">, expira amanhã.

Att.

<"nome do coordenador">

e2.1) Os campos <"n">, no assunto e no corpo do email, devem ser substituídos pelo número da manifestação em questão, e o campo <"nome do coordenador"> deve ser substituído pelo nome do coordenador que enviou o email.

e3) Caso o prazo para o envio da resposta do ponto focal expire, sem justificativa do mesmo, deve-se enviar outro email, com cópia ao gerente do ponto focal, com o seguinte conteúdo:

Assunto: Aviso de expiração de prazo de solicitação de resposta do Sistema FOCUS – Manifestação <"n">.

Corpo do Email:

Prezado(a) Senhor(a),

No dia <"data do envio">, solicitamos a análise da manifestação <"n"> recebida através do sistema FOCUS, e o parecer da gerência, com prazo para resposta de sete dias, como estipulado na MPI-011-R00. A manifestação contém a seguinte pergunta:

<"teor da pergunta">

Solicitamos o envio do parecer o mais breve possível, dada a expiração do prazo ocorrida dia <"data da expiração">.

A resposta deve ser enviada por correio eletrônico, como resposta ao email original, com o número da solicitação no assunto.

Att.

<"nome do coordenador">

e3.1) Os campos <"n">, no assunto e no corpo do email, devem ser substituídos pelo número da manifestação em questão, o campo <"data de envio"> deve ser substituído pela data de envio do email original da solicitação, o campo <"teor da pergunta">, no corpo do email, deve ser substituído pelo conteúdo da pergunta da manifestação, entre aspas, <"data de expiração"> deve ser substituído pela data que marcou o fim do prazo de sete dias, e o campo <"nome do coordenador"> deve ser substituído pelo nome do coordenador que enviou a pergunta.

e4) Não atendido o prazo após a reiteração contida no passo d1, deve-se encaminhar cópia dos emails trocados neste passo à GNPS, solicitando providências.

3.4.7. Alimentar o banco de respostas

- a) Abrir a planilha eletrônica “Sistema FOCUS” como descrito no procedimento 3.3.
- b) Selecionar a guia “Banco de Respostas”
- c) Selecionar em uma nova linha a gerência responsável pelo envio da resposta na coluna “GERÊNCIA RESPONSÁVEL”, como na tela abaixo:

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS					
LISTA DE OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALIDADE	
Aeródromos - Lado Ar	GNPS	Norma	Resolução 116	31/12/2010	o usuário deseje Resolução 116 d
Aeródromos - Lado Terra	GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/12/2010	Prezado Sent particpei do cu no curso. Nc gerente regis Santos Estevez. me empregar p pra quem é res impedido congeneres no tudo para qu Desde já
Serviços Auxiliares					
Norma					
Contato ANAC	GOPS				
Helipontos	GENG				
Cursos da ANAC	GNPS				
	GTAI				
	GFIS				
	DRUM				
	GFST				

- e) Digitar o assunto do qual a pergunta trata na coluna “ASSUNTO DA PERGUNTA”, na mesma linha.

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS						
S	LISTA DE OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALIDADE	
	Aeródromos - Lado Ar	GNPS	Norma	Resolução 116	31/12/2010	o usuário deseja sa Resolução 116 da A
	Aeródromos - Lado Terra	GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/12/2010	Prezado Senhor, participei do cursc no curso. No di: gerente regiona Santos Estevez. Se me empregar por (pra quem é respor impedido pelk congeneres no ae tudo para que o Desde já ag
	Serviços Auxiliares	GENG	Serviços Auxiliares	Autorização por Exportação		
	Norma					
	Contato ANAC					
	Helipontos					

- f) Digitar na coluna “VALIDADE”, como mostrado na tela abaixo, a data de expiração da pergunta de acordo com a validade informada pelo ponto focal:

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS - SIA						
OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSUNTO DA PERGUNTA	VALIDADE		PEI
nos - Lado Ar	GNPS	Norma	Resolução 116	31/12/2010	o usuário deseja saber qual órgão regu Resolução 116 da ANAC, tomou conhe compete ma	
os - Lado Terra	GNPS	Cursos da ANAC	Certificados	31/12/2010	Prezado Senhor, Venho por meio de participei do curso de agente de prot no curso. No dia 16 de setembro de gerente regional da empresa AEROI Santos Estevez. Sendo que já me foi fr me empregar por conta do certificado pra quem é responsável que por favo impedido pelo sr. Ruy Sérgio de e congeneres no aeroporto internacion tudo para que o sr. Ruy venha me fr Desde já agradeço. SSA, 31.01.:	
s Auxiliares	GENG	Serviços Auxiliares	Autorização para Exportação	31/12/2010		
orma						
to ANAC						
pontos						
da ANAC						

- f1) No caso da resposta vir desacompanhada de uma data de validade, deve-se desconsiderar a resposta para o banco de dados.

f2) No caso da validade informada ser superior a 1 ano, considerar somente 365 dias no cálculo da data de expiração.

g) Digitar a pergunta e a resposta, respectivamente, nas colunas “PERGUNTA” e “RESPOSTA”, na mesma linha.

SISTEMA FOCUS BANCO DE RESPOSTAS - SIA		
IDADE	PERGUNTA	RESPOSTA
2/2010	o usuário deseja saber qual órgão regula o agenciamento de carga, pois através da Resolução 116 da ANAC, tomou conhecimento que parte desse agenciamento não compete mais a ANAC regular.	Boa tarde, Sandro, Em atenção à sua consulta, informo que, com a revogação da Portaria 749B/DGAC pela Resolução nº 116, de 20 Out. 2009, a ANAC não mais autoriza ou registra as agências de carga aérea. Essas empresas devem procurar diretamente as companhias aéreas com as quais desejem operar. Atenciosamente, Gerência Técnica de Normalização e Sistema - GTNS
2/2010	Prezado Senhor, Venho por meio deste, informar que no ano de 2007 (julho) participei do curso de agente de proteção a aviação civil (APAC) e tive aprovação no curso. No dia 16 de setembro de 2008 fui demitido sem justa causa pelo gerente regional da empresa AEROPARK SERVIÇOS LTDA o sr. Ruy Sérgio dos Santos Estevez. Sendo que já me foi feito 4 propostas de emprego e eu não pude me empregar por conta do certificado do referido curso. Solicito meus préstimos pra quem é responsável que por favor eu quero e preciso trabalhar, estou sendo impedido pelo sr. Ruy Sérgio de exercer minhas atividades em empresa congêneres no aeroporto internacional de Salvador Bahia. Saliento que já fiz de tudo para que o sr. Ruy venha me fornecer este certificado e não tive êxito. Desde já agradeço. SSA, 31.01.2010 IVSON MONTEIRO DE OLIVEIRA.	Boa tarde, Ivson, Em atenção à sua consulta, informo que não estão previstas nas atribuições da ANAC, constantes do art 8º da Lei nº 11.182, de 2005, resolver conflitos de ordem particular conforme especificado. Assim sendo, a ANAC se encontra impedida de atender à solicitação em questão. Atenciosamente, Gerência Técnica de Normalização e Sistema - GTNS
2/2010	A usuária informa que possui uma empresa transportadora de cargas e, desde 2005, tem autorização para exportar de alguns estados brasileiros. Ela deseja ampliar essa autorização para outros estados, como o Paraná, por exemplo, e pergunta à ANAC como proceder.	Boa tarde, Natasha, Em atenção à sua consulta, informo que, com a revogação da Portaria 749B/DGAC pela Resolução nº 116, de 20 Out. 2009, a ANAC não mais autoriza ou registra as agências de carga aérea. Essas empresas devem procurar diretamente as companhias aéreas com as quais desejem operar. Atenciosamente, Gerência Técnica de Normalização e Sistema - GTNS

h) Salvar a nova planilha.

i) Fechar a planilha. Clicar “Sim” na caixa de diálogo que aparecerá abaixo:

LISTA DE GERÊNCIAS	LISTA DE OBJETOS	GERÊNCIA RESPONSÁVEL	OBJETO DA PERGUNTA	ASSU PER
DRUM	Aeródromos - Lado Ar	GNPS	Agências de Carga Aérea	Autori outro
GENG	Aeródromos - Lado Terra	GNPS	Norma	Vara

Microsoft Office Excel

Os outros usuários só poderão ver suas alterações depois que você fizer check-in. Deseja fazer check-in agora?

- j) Selecionar “1.0 Versão principal (publicação)” e clicar em “OK” na tela abaixo:

3.4.8. Enviar Resposta à GTRU

- Acessar o sistema e visualizar tela principal como descrito no procedimento 3.2.
- Clicar no Número de Manifestação correspondente à pergunta selecionada na coluna “Nº Manifestação”, como mostrado na tela abaixo:

Resultado da pesquisa

Situação: Selezione

Período: a * Período referente à data de criação do encaminhamento

Manifestação Nº:

Relação de Encaminhamentos Cadastrados

Nº Manifestação	Nome do Cliente	Situação	Data de Registro da Manifestação	Data de Encaminhamento	
00014.2008	Andréa Nascimento de Oliveira	Concluída	11/08/2008 14:34:42	11/08/2008 15:42:55	Atividade de Senhoria nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
00066.2008	Aldo de Almeida	Cancelada	13/08/2008 14:43:18	15/08/2008 10:45:23	Atividade de Senhoria nesta Gerência Usuários, p âmbito de nos, concl para que p Atenciosar com Usuár ANAC
					Atividade de Senhoria nesta Gerência

A red arrow points to the '00014.2008' value in the 'Nº Manifestação' column.

- c) Uma nova janela irá aparecer. Nessa nova janela, clicar em “Responder Encaminhamento”, como mostrado abaixo:

Tratar Encaminhamento - Microsoft Internet Explorer provided by ANAC

Detalhe Encaminhamento **Responder Encaminhamento** Rejeitar Encaminhamento Solicitar Esclarecimento

Empresa: Não-aplicável Via de Resposta: E-mail

Aeroporto: Não-aplicável Empresa Aérea:

Assunto: Outros Número do Voo:

Tipo de Manifestação: Informação Data do Voo:

Sem definição: Origem:

Destino: Número do Bilhete de passagem aérea:

Diagnóstico:

Desc Manifestação: Prezados,Gostaria de solucionar duas dúvidas a respeito de Hangares:1- Segundo o DAESP e o Aeroporto de Sorocaba, não há nenhuma restrição em relação ao acesso à pista das aeronaves que estão abrigadas em hangares do Aeroporto de Sorocaba. Há algum documento que possa ser emitido para confirmar essa afirmação (declaração ou certificado)?2- Ainda segundo o DAESP e, também, segundo a APROHAPAS (Associação dos Proprietários de Hangares do Aeroporto de Sorocaba), os hangares que tenham como finalidade a manutenção de aeronaves devem ter uma homologação por parte da ANAC. Referida homologação é dada em relação à pessoa jurídica ou ao imóvel (ao hangar)?Obrigado desde já,Adam Milgrom

Dados do Usuário

Nome: [REDACTED] CPF: [REDACTED]

Logradouro: [REDACTED] Complemento:

- d) Digitar a resposta enviada pelo ponto focal no campo “Resposta” na tela abaixo:

Tratar Encaminhamento - Microsoft Internet Explorer provided by ANAC

Detalhe Encaminhamento **Responder Encaminhamento** Rejeitar Encaminhamento Solicitar Esclarecimento

Nº Manifestação: 002810 - 2008

Responder Encaminhamento

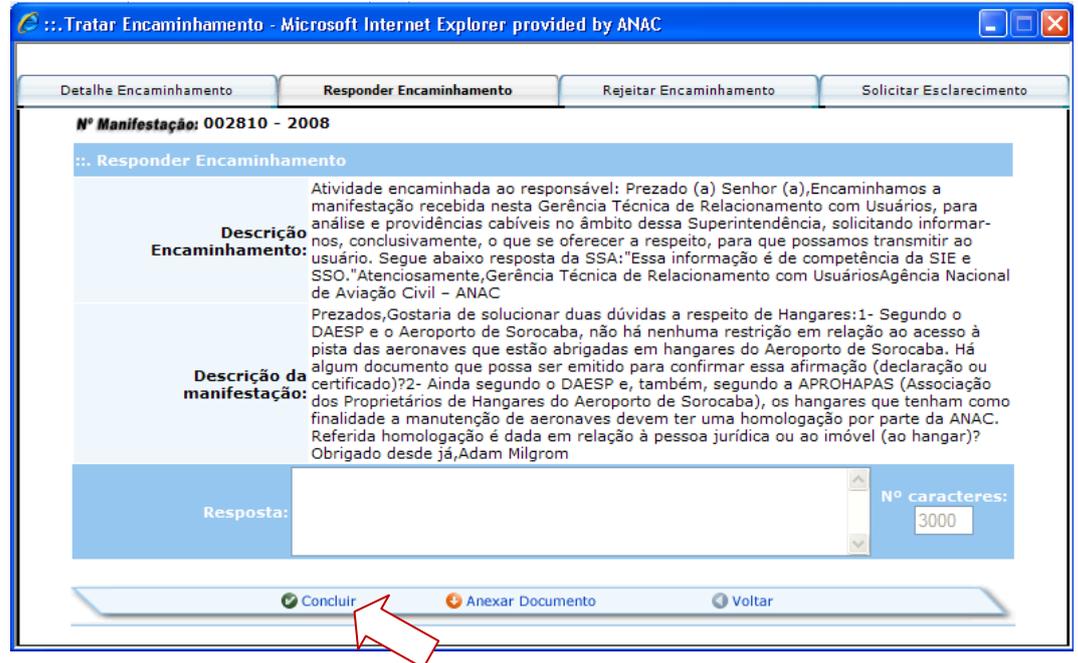
Atividade encaminhada ao responsável: Prezado (a) Senhor (a),Encaminhamos a manifestação recebida nesta Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, para análise e providências cabíveis no âmbito dessa Superintendência, solicitando informarmos, conclusivamente, o que se oferecer a respeito, para que possamos transmitir ao usuário. Segue abaixo resposta da SSA:"Essa informação é de competência da SIE e SSO."Atenciosamente,Gerência Técnica de Relacionamento com UsuáriosAgência Nacional de Aviação Civil - ANAC

Prezados,Gostaria de solucionar duas dúvidas a respeito de Hangares:1- Segundo o DAESP e o Aeroporto de Sorocaba, não há nenhuma restrição em relação ao acesso à pista das aeronaves que estão abrigadas em hangares do Aeroporto de Sorocaba. Há algum documento que possa ser emitido para confirmar essa afirmação (declaração ou certificado)?2- Ainda segundo o DAESP e, também, segundo a APROHAPAS (Associação dos Proprietários de Hangares do Aeroporto de Sorocaba), os hangares que tenham como finalidade a manutenção de aeronaves devem ter uma homologação por parte da ANAC. Referida homologação é dada em relação à pessoa jurídica ou ao imóvel (ao hangar)? Obrigdo desde já,Adam Milgrom

Resposta: [REDACTED] Nº caracteres: 3000

Concluir Anexar Documento Voltar

e) Clicar em “Concluir”.



Microsoft Internet Explorer provided by ANAC

Detalhe Encaminhamento **Responder Encaminhamento** Rejeitar Encaminhamento Solicitar Esclarecimento

Nº Manifestação: 002810 - 2008

Responder Encaminhamento

Descrição Encaminhamento: Atividade encaminhada ao responsável: Prezado (a) Senhor (a), Encaminhamos a manifestação recebida nesta Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários, para análise e providências cabíveis no âmbito dessa Superintendência, solicitando informarmos, conclusivamente, o que se oferecer a respeito, para que possamos transmitir ao usuário. Segue abaixo resposta da SSA: "Essa informação é de competência da SIE e SSO." Atenciosamente, Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

Descrição da manifestação: Prezados, Gostaria de solucionar duas dúvidas a respeito de Hangares: 1- Segundo o DAESP e o Aeroporto de Sorocaba, não há nenhuma restrição em relação ao acesso à pista das aeronaves que estão abrigadas em hangares do Aeroporto de Sorocaba. Há algum documento que possa ser emitido para confirmar essa afirmação (declaração ou certificado)? 2- Ainda segundo o DAESP e, também, segundo a APROHAPAS (Associação dos Proprietários de Hangares do Aeroporto de Sorocaba), os hangares que tenham como finalidade a manutenção de aeronaves devem ter uma homologação por parte da ANAC. Referida homologação é dada em relação à pessoa jurídica ou ao imóvel (ao hangar)? Obrigado desde já, Adam Milgrom

Resposta: Nº caracteres: 3000

Concluir Anexar Documento Voltar

4. PROCEDIMENTOS DOS PONTOS FOCAIS

4.1. PROCEDIMENTO DE RESPOSTA AOS ENCAMINHAMENTOS

- a) Abrir o email do coordenador.
- b) Ler o conteúdo da pergunta.
- c) Procurar pessoalmente o funcionário apto a dar a melhor resposta dentro da gerência, de acordo com o conteúdo da pergunta.

c1) Caso o ponto focal não encontre funcionários aptos a dar a resposta, a responsabilidade por encontrar uma solução para a pergunta dentro do prazo é do próprio Ponto Focal.

c2) Caso a pergunta não seja clara o suficiente, a resposta deve ser um pedido de esclarecimento ao coordenador a ser enviada ao usuário.

- d) Anotar a resposta.
- e) Responder o email do coordenador com a resposta obtida e o número da manifestação informada no assunto do email.

e1) Informar o coordenador o mais cedo possível, por email, caso o prazo para enviar a resposta não seja cumprido, com justificativa e a expectativa de data do envio da resposta, de acordo com o seguinte modelo:

Assunto: Justificativa de não cumprimento do prazo de resposta da manifestação nº <"n°"> - Sistema FOCUS.

Corpo do Email:

Prezado(a) Senhor(a),

No dia <"data do envio">, foi solicitada a análise da manifestação <"n°">, e o parecer da nossa gerência, com prazo para resposta de sete dias, como estipulado na MPI-011-R00. A manifestação contém a seguinte pergunta:

<"teor da pergunta">

Informamos que o prazo de <"data de expiração"> não será cumprido para essa manifestação. A justificativa para o atraso é como se segue:

<"justificativa de atraso">

Informamos ainda, que a expectativa de data para responder à solicitação é <"nova data de validade">.

Att.

<"nome do coordenador">

e2) Os campos <"nº">, no assunto e no corpo do email, devem ser substituídos pelo número da manifestação em questão, o campo <"data de envio"> deve ser substituído pela data de envio do email original da solicitação pelo coordenador, o campo <"teor da pergunta">, no corpo do email, deve ser substituído pelo conteúdo da pergunta da manifestação, entre aspas, o campo <"data de expiração"> deve ser substituído pela data que marca o fim do prazo original, o campo <"nova data de validade"> deve ser substituído pela data que ponto focal espera ser capaz de responder à manifestação, e o campo <"nome do coordenador"> deve ser substituído pelo nome do coordenador que enviou a pergunta.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos quanto aos procedimentos para elaboração e revisão deste manual serão solucionados pelo Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária, ouvida a Gerência de Normas, Padrões e Sistemas – GNPS.