



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

MPR 121-001/SSO

Revisão 00

---

**Assunto:** **PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA DOS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (SGSO) DOS PROVEDORES DE SERVIÇO DA AVIAÇÃO CIVIL (PSAC) REGULADOS PELO RBAC 121**

---

**Aprovado por:** **Portaria nº 1923, de 24 de julho de 2013, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço v.8, nº 30, de 26 de julho de 2013.**

---

## **META INTERMEDIÁRIA VINCULADA AO ASSUNTO**

**Nº 01 – AUDITAR OS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (SGSO) DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS DE AVIAÇÃO CIVIL (PSAC) REGULADOS PELO RBAC 121.**

26/07/2013



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

## MPR-121-001/SSO

Revisão 00

**Assunto:**

**PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA DOS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (SGSO) DOS PROVEDORES DE SERVIÇO DA AVIAÇÃO CIVIL (PSAC) REGULADOS PELO RBAC 121**

**Gustavo Schettino Santos**

**Especialista em Regulação de Aviação Civil**

**Bruno Otoch Martins Pereira e Souza**

**Gerente de Certificação de Operações de Transporte Aéreo**

**Aprovo:**

**Wagner William de Souza Moraes**

**Superintendente de Segurança Operacional**

**SUMÁRIO**

<b>1.</b>	<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DISPOSIÇÕES PRELIMINARES .....</b>	<b>5</b>
2.1	FINALIDADE.....	5
2.2	REVOGAÇÃO.....	5
2.3	FUNDAMENTAÇÃO.....	5
2.4	PÚBLICO-ALVO .....	5
2.5	APLICABILIDADE.....	5
2.6	DIVULGAÇÃO .....	5
2.7	ELABORAÇÃO E REVISÃO.....	5
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
3.1	INSPETOR DE AVIAÇÃO CIVIL (INSPAC) .....	6
3.2	PROVEDOR DE SERVIÇO DA AVIAÇÃO CIVIL (PSAC) .....	6
<b>4.</b>	<b>PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>8</b>
	<b>APÊNDICE A: FLUXOGRAMA DE PROCESSO.....</b>	<b>9</b>
	<b>APÊNDICE B: PERFIL DE RISCO DA ORGANIZAÇÃO (PRO).....</b>	<b>11</b>
	<b>APÊNDICE C: PROTOCOLO DE AUDITORIA.....</b>	<b>18</b>

**1. GLOSSÁRIO**

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil

AR – Aviso de Recebimento

DSO – Diretor de Segurança Operacional

FOP – Formulário Operacional

GCTA – Gerência de Certificações de Operações de Transporte Aéreo

GGTA- Gerência Geral de Operações de Transporte Aéreo

GR – Gestor Responsável

GSO – Gerente de Segurança Operacional

INSPAC – Inspetor de Aviação Civil

IS – Instrução Suplementar

NC – Não Conformidade

OBS - Observação

PAC – Plano de Ação Corretiva

PA-SGSO – Programa de Auditoria em Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional

PSAC – Provedor de Serviço da Aviação Civil

PRO – Perfil de Risco da Organização

RBAC – Regulamento Brasileiro de Aviação Civil

SAR – Superintendência de Aeronavegabilidade

SGSO – Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional

SM-ICG - Safety Management International Collaboration Group (Grupo de Colaboração Internacional para o Gerenciamento da Segurança Operacional)

SMS Evaluation Tool – Ferramenta de avaliação de SGSO

SRE – Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SSO – Superintendência de Segurança Operacional

## 2. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 2.1 FINALIDADE

A finalidade do presente Manual de Procedimentos (MPR) é estabelecer os procedimentos relativos ao Programa de Auditoria do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (PA-SGSO) dos Provedores de Serviço da Aviação Civil (PSAC) regulados pelo RBAC 121, no âmbito da Superintendência de Segurança Operacional (SSO) da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

### 2.2 REVOGAÇÃO

Não aplicável.

### 2.3 FUNDAMENTAÇÃO

- RBAC 121 - <http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/RBAC%20121.pdf>
- IS 119-002 – <http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/BPS%202012/5/BPSanexoI.pdf>
- SM-ICG - [http://www.skybrary.aero/index.php/SM\\_ICG\\_SMS\\_Evaluation\\_Tool](http://www.skybrary.aero/index.php/SM_ICG_SMS_Evaluation_Tool)
- Doc 9859 (3ª edição) – <http://www.icao.int>

### 2.4 PÚBLICO-ALVO

Este Manual de Procedimentos (MPR) é destinado aos Inspectores de Aviação Civil (INSPAC) da Superintendência de Segurança Operacional (SSO) da ANAC.

### 2.5 APLICABILIDADE

Este Manual de Procedimentos (MPR) aplica-se aos responsáveis por executar o Programa de Auditoria do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (PA-SGSO) da Superintendência de Segurança Operacional (SSO) da ANAC.

### 2.6 DIVULGAÇÃO

Este Manual de Procedimentos (MPR) deve ser divulgado através do endereço da SSO no portal de informações da ANAC: <http://intranet.anac.gov.br/sso>.

### 2.7 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou na alteração deste Manual de Procedimentos (MPR) é de responsabilidade da Superintendência de Segurança Operacional (SSO) por meio da Gerência Geral de Operações de Transporte Aéreo (GGTA).

As mudanças no Programa de Auditoria do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (PA-SGSO) da Superintendência de Segurança Operacional (SSO) da ANAC são motivos para uma revisão deste Manual de Procedimentos (MPR). As sugestões de revisão devem ser encaminhadas à Gerência Geral de Operações de Transporte Aéreo (GGTA), com as respectivas justificativas. Todas as sugestões recebidas serão revistas e analisadas, em coordenação com os setores afetos.

As orientações deste MPR podem entrar em conflito com as de outros documentos de caráter procedimental ou informativo. Esta situação pode ocorrer de forma involuntária ou pela impossibilidade de se atualizar todas as orientações simultaneamente. Estas situações de conflito devem ser direcionadas ao Gerente Geral.

O Superintendente de Segurança Operacional é o responsável por aprovar todas as revisões deste MPR.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1 INSPETOR DE AVIAÇÃO CIVIL (INSPAC)

1. **IDENTIFICAR** o PSAC com MGSO aceito.
2. **ENVIAR** via ofício o Formulário de Auditoria.
3. **RECEBER** o Formulário de Auditoria preenchido e assinado pelo GR e DSO/GSO.
4. **ANALISAR** o MGSO aceito, o Formulário de Auditoria preenchido e assinado pelo GR e DSO/GSO e o PRO.
5. **PLANEJAR** a Inspeção a partir do MGSO aceito, do Formulário de Auditoria preenchido e assinado pelo GR e DSO/GSO e do PRO.
6. **REALIZAR** a Inspeção.
7. **CONFECIONAR** o relatório da Inspeção.
8. **EMITIR** o cronograma de atividades referentes à OBS.
9. **EMITIR** ofício de conformidade da Auditoria.
10. **EMITIR** o FOP de Não Conformidade.
11. **EMITIR** o Auto de Infração.
12. **RECEBER** o PAC.
13. **EMITIR** ofício de aceitação do PAC.
14. **EMITIR** ofício de não aceitação do PAC.

#### 3.2 PROVEDOR DE SERVIÇO DA AVIAÇÃO CIVIL (PSAC)

1. **RECEBER** via ofício o Formulário de Auditoria.
2. **REALIZAR** a Auditoria Interna utilizando o Formulário de Auditoria recebido.
3. **ENVIAR** o Formulário de Auditoria preenchido e assinado pelo GR e DSO/GSO.
4. **RECEBER** o cronograma de atividades referentes à OBS.

5. **IMPLANTAR** o cronograma de atividades referentes à OBS.
6. **RECEBER** ofício de conformidade da Auditoria.
7. **RECEBER** FOP de Não Conformidade.
8. **CONFECIONAR** o PAC.
9. **ENVIAR** o PAC.
10. **RECEBER** ofício de aceitação do PAC.
11. **RECEBER** ofício de não aceitação do PAC.
12. **IMPLANTAR** o PAC.

#### 4. PROCEDIMENTOS

##### 4.1 AUDITORIA DOS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (SGSO) DOS PROVEDORES DE SERVIÇO DA AVIAÇÃO CIVIL (PSAC)

O processo de Auditoria inicia-se com a identificação do Provedor de Serviço da Aviação Civil (PSAC) que possui o Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) aceito pela ANAC conforme RBAC 121 e IS 119-002. Este Manual, já analisado e aceito por um INSPAC através da emissão e envio do FOP 111 ao ente regulado, será um dos documentos que auxiliarão no decorrer da Auditoria propriamente dita.

O PSAC recebe, via ofício, o Formulário de Auditoria e realiza a Auditoria Interna na sua Organização. O Formulário de Auditoria já se encontra dividido nos 12 (doze) processos ou elementos na forma que serão auditados. Esta ação será coordenada pelo Diretor de Segurança Operacional (DSO) ou Gerente de Segurança Operacional (GSO) e aprovada pelo Gestor Responsável (GR), sendo que ambos deverão, impreterivelmente, assinar o referido Formulário ao final da Auditoria Interna.

O período para a realização desta tarefa será de 30 dias, contando da data constante no aviso de recebimento (AR) do ofício pelo ente regulado até a data do protocolo de recebimento do Formulário de Auditoria na ANAC.

Munido do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) aceito pela ANAC, do Formulário de Auditoria preenchido e assinado pelo Diretor de Segurança Operacional (DSO) ou Gerente de Segurança Operacional (GSO) e pelo Gestor Responsável (GR), e do Perfil de Risco da Organização (PRO), o INSPAC avaliará toda esta documentação e planejará uma Inspeção conforme a seguinte classificação de periodicidade de auditoria gerada pela aplicação do PRO: Categoria A: a cada 24 meses, Categoria B: a cada 18 meses, Categoria C: a cada 12 meses, Categoria D: a cada 06 meses e Categoria E: a cada 01 mês.

Neste caso, o INSPAC realizará a Inspeção e confeccionará o devido relatório. É importante ressaltar que a Inspeção será efetuada visando atestar a operacionalidade e efetividade dos 12 (doze) processos ou elementos que compõem o SGSO.

Será considerada uma Não Conformidade caso fique caracterizado o não funcionamento de 1 (um) dos 12 (doze) processos ou elementos que compõem o SGSO na Organização. Desta forma,

a determinação de uma Não Conformidade pressupõe que o processo ou elemento do SGSO não está atendendo a sua premissa básica: Processo = Entrada > Transformação > Saída.

No entanto, se um item do Formulário de Auditoria não for identificado na Organização, não pressupõe necessariamente uma Não Conformidade, mas sim a identificação de um potencial de melhoria, o qual deverá ser objeto de uma Observação (OBS) a ser monitorada conforme cronograma de atividades acordado com o Inspetor de Operações Principal do PSAC.

Outras Premissas para os 12 (doze) processos ou elementos:

- Operativo: Há evidências de que está em uso e uma saída está sendo produzida.
- Efetivo: Há evidências de que é eficaz e alcança um resultado desejado.
- Operativo e Efetivo = Conforme
- Operativo e Não Efetivo = Observação
- Não Operativo e Não Efetivo = Não Conformidade / Auto de Infração

Caso não seja detectada Não Conformidade em nenhum dos 12 (doze) processos ou elementos do SGSO, emite-se o ofício de conformidade da Auditoria.

Caso exista alguma Não Conformidade em algum dos 12 (doze) processos ou elementos que compõem o SGSO, emite-se o(s) Auto(s) de Infração e o FOP de Não Conformidade para o ente regulado.

A partir desta situação, o ente regulado receberá o FOP de Não Conformidade, confeccionará o Plano de Ação Corretiva (PAC) e o enviará à ANAC. É importante ressaltar que fica a critério da Gerência de Certificação de Operações de Transporte Aéreo (GCTA), considerando a gravidade da(s) Não Conformidade(s) identificada(s), a proposição de ações administrativas adicionais.

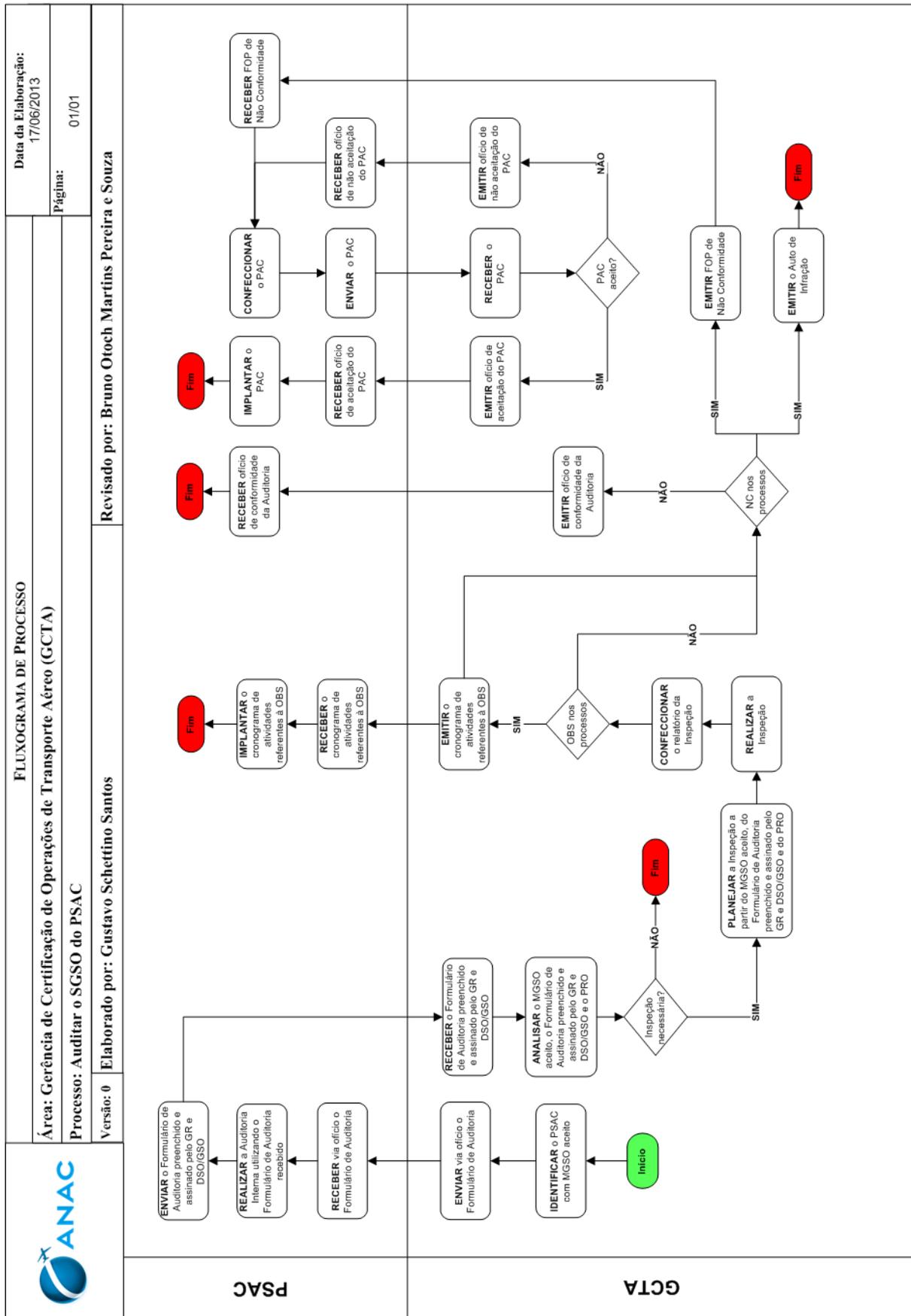
Caso o Plano não seja aceito, será emitido o ofício de não aceitação do Plano de Ação Corretiva (PAC) para que o ente regulado possa elaborar um novo e enviá-lo à ANAC.

Caso o Plano seja aceito, será emitido o ofício de aceitação do PAC e o ente regulado deverá implantá-lo imediatamente para que na próxima Auditoria seja verificado o tratamento da(s) Não Conformidade(s).

## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos na elaboração deste MPR deverão ser solucionados pelo Superintendente de Segurança Operacional.

**APÊNDICE A: FLUXOGRAMA DE PROCESSO**



**APÊNDICE B: PERFIL DE RISCO DE UMA ORGANIZAÇÃO (PRO) - Operador Aéreo -  
RBAC 121**

**PERFIL DE RISCO DE UMA ORGANIZAÇÃO (PRO) - Operador Aéreo - RBAC 121**

Coluna de Resultado: Seleção "1", "2", "3" (L2), "3" (L3) or "NA"

Nome da Organização:		Analisado por / Data:			RESULTADO (Nível #)
		Nível de Risco / PERFIL			
Parâmetro de Risco da Organização		Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	Nível 1 (Mais Desejável)	
1	Gestor Responsável - Proprietário das funções de Segurança Operacional e Qualidade	Funções de Segurança Operacional e Qualidade não constam na atribuição do cargo	Funções de Segurança Operacional e Qualidade têm menção insignificante na atribuição do cargo	Responsabilidade final pela Segurança Operacional e Qualidade constam claramente nas atribuições do cargo	3
2	Saúde financeira da Organização - Índice de Liquidez Corrente (ILC)	$\leq 0,5$	$> 0,5$ e $< 0,8$	$\geq 0,8$	3
3	Idade média da frota	$\geq 12$ anos	$> 8$ e $< 12$ anos	$\leq 8$ anos	3
4	Desempenho do SGSO	$\geq 2$ NC's	1 NC	0 NC	3
5	Programa de identificação de perigos e avaliação de riscos	Nenhum programa ativo	Possuir um programa ativo. Conclusão ou revisão de 1 a 3 projetos de avaliação de risco (por 100 colaboradores operacionais) nos últimos 12 meses.	Possuir um programa ativo para as principais áreas operacionais. Conclusão ou revisão de mais de 3 projetos de avaliação de risco nas principais áreas operacionais (por 100 colaboradores operacionais) nos últimos 12 meses	3
6	Perfil da escala de voo dos tripulantes	Muito demandante	Demandante	Pouco demandante	3
7	Proporção de colaboradores das áreas de Segurança Operacional e Qualidade pelo total de colaboradores operacionais	1: $> 20$	1:15 to 20	1: $< 15$	3
8	Voar Frota Mista [% de pilotos voando frota mista - Maior % menos desejável]	$\geq 10\%$	$> 0\%$ e $< 10\%$	0%	3

	Parâmetro de Risco da Organização	Nível de Risco / PERFIL			RESULTADO (Nível #)
		Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	Nível 1 (Mais Desejável)	
9	Rotas ETOPS (% de setores ETOPS operados) [Maior % menos desejável]	>= 10%	> 0% e < 10%	0%	3
10	Duração ETOPS [Maior duração menos desejável]	>= 500 min	> 100 min e < 500 min	<= 100 min	3
11	Experiência da companhia (anos de operação)	< 5 anos	5 a 10 anos	> 10 anos	3
12	Turnover combinado do Gestor Responsável, Diretor/Gerente de Segurança Operacional e Diretor/Gerente da Qualidade nos últimos 36 meses	3 ou mais	2	1 ou nenhum	3
13	Experiência e qualificação do Gestor Responsável (a partir da data de avaliação)	Possui menos de 3 anos de experiência na aviação E nenhuma qualificação técnica	Possui mais de 3 anos de experiência na aviação OU qualificação técnica	Possui mais de 3 anos de experiência na aviação E qualificação técnica na aviação	3
14	Experiência e qualificação do Diretor/Gerente de Segurança Operacional	Possui menos de 5 anos de experiência na aviação civil/qualidade OU nenhuma qualificação técnica na aviação civil	Possui mais de 5 anos de experiência na aviação civil/qualidade E qualificação técnica na aviação civil	Possui mais de 15 anos de experiência na aviação civil/qualidade E qualificação técnica na aviação civil	3
15	Experiência e qualificação do Diretor/Gerente de Qualidade	Possui menos de 5 anos de experiência em qualidade OU nenhuma qualificação técnica na aviação civil	Possui mais de 5 anos de experiência em qualidade E qualificação técnica na aviação civil	Possui mais de 15 anos de experiência em qualidade E qualificação técnica na aviação civil	3
16	Perfil da Diretoria/Gerencia de Segurança Operacional/Qualidade	DSO/GSO ou DQ/GQ possui outra posição executiva dentro ou fora da organização	As responsabilidades do DSO/GSO ou DQ/GQ incluem outras funções além das de Segurança Operacional ou Qualidade (p. ex. TI, Administrativo, Treinamento, etc.)	DSO/GSO ou DQ/GQ não possui outra posição executiva simultânea dentro ou fora da organização e suas responsabilidades não incluem outras funções além das de Segurança Operacional ou Qualidade.	3
17	Multiplicidade de tipos de aeronaves	> 4 tipos de aeronaves	3 a 4 tipos de aeronaves	< 3 tipos de aeronaves	3

	Parâmetro de Risco da Organização	Nível de Risco / PERFIL			RESULTADO (Nível #)
		Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	Nível 1 (Mais Desejável)	
18	Taxa de incidentes mandatórios reportáveis da frota combinada (por 1000 horas de voo) nos últimos 24 meses	> 100	50 a 100	< 50	3
19	Taxa IFSD de motor da frota combinada (por 1000 horas de voo)	> 3	1 a 3	< 1	3
20	Taxa média de aplicação da MEL na frota (por 1000 horas de voo)	> 30 aplicações da MEL por 1000 horas de voo	10 a 30 aplicações da MEL por 1000 horas de voo	< 10 aplicações da MEL por 1000 horas de voo	3
21	Taxa de aplicação de Concessão Técnica Interna	> 3 concessões por aeronave por ano	> 1 concessão por aeronave por ano	< 1 concessão por aeronave por ano	3
22	Taxa de aplicação de Concessão Técnica CAA	> 1 concessão por aeronave por ano	> 0.5 concessão por aeronave por ano	< 0.5 concessão por aeronave por ano	3
23	Estrutura de responsabilidade da Segurança Operacional	A DSO ou GSO é responsável ou subserviente a alguma função operacional	A DSO ou GSO é responsável de um Gestor Senior e é independente de todas as funções operacionais	A DSO ou GSO possui responsabilidade direta pela Segurança Operacional e reporta ao CEO	3
24	Estrutura de responsabilidade da Qualidade	A função de gerenciamento da qualidade não é responsável ou subserviente a funções relacionadas de qualidade	A função de gerenciamento da qualidade é responsável de um Gestor Senior e é independente de todas as funções operacionais.	A função de gerenciamento da qualidade possui direta responsabilidade pela qualidade e reporta ao CEO	3
25	Taxa de não conformidades na auditoria ANAC (nível 1 e 2 somente, excluídas as observações) nos últimos 24 meses.	Qualquer não conformidade de nível 1 OU > 5 não conformidades por auditoria por aeronave	> 1 não conformidade por auditoria por aeronave	< 1 não conformidade por auditoria por aeronave	3

Parâmetro de Risco da Organização	Nível de Risco / PERFIL			RESULTADO (Nível #)
	Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	Nível 1 (Mais Desejável)	
26 Taxa de não conformidades na auditoria ANAC de estação de linha (nível 1 e 2 somente, excluídas as observações) nos últimos 24 meses.	Qualquer não conformidade de nível 1 OU > 3 não conformidades por auditoria por estação de linha	> 0.5 não conformidade por auditoria por estação de linha	< 0.5 não conformidade por auditoria por estação de linha	3
27 Política de controle de vida de componentes através de requisitos mandatórios ou do MPD (Maintenance Planning Data). Rotable - Componente serializado e rastreável. Componentes LRU - Line Replaceable Unit - módulo.	Falta de política de controle de vida de componente (hard ou soft) através de requisitos mandatórios ou do MPD.	Política e procedimento ativos de controle de vida de componente (5 a 10%).	Política e procedimento ativos de controle de vida de componente (> 10%).	3
28 Escopo da investigação QA e processo MEDA	Processo interno de investigação QA aplicado a incidentes mandatórios somente	Processo interno de investigação QA para todos os incidentes reportados	Processo interno de investigação QA para todos os incidentes reportados + Processo MEDA (ou equivalente)	3
29 Disponibilidade de programa de proteção ambiental	Não existe	Participação isolada / programa em proteção ambiental para aviação	Programa de rotina & envolvimento regular & participação em programa de proteção ambiental para aviação	3
30 Disponibilidade de programa especial de fiscalização com base na não obrigatoriedade das publicações de serviço OEM	Programa especial de fiscalização para boletins de serviço relacionados para AD somente	Programa especial de fiscalização para AD's bem como boletins de serviço de alerta somente	Programa especial de fiscalização de AD's, SB's de alerta bem como publicações de rotina de serviço de OEM	3

Parâmetro de Risco da Organização	Nível de Risco / PERFIL			RESULTADO (Nível #)
	Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	Nível 1 (Mais Desejável)	
31 Gerenciamento técnico do controle da frota	Totalmente contratado fora da organização (FTM + ITM)	Parcialmente contratado fora da organização	Gerenciamento interno pela organização	3
32 Utilização de equipe técnica contratada	>15 % equipe contratada (de outra organização) para funções internas técnicas e de engenharia	5 a 15 % equipe contratada (de outra organização) para funções internas técnicas e de engenharia. Funções parcialmente contratadas fora da organização	< 5 % equipe contratada (de outra organização) para funções internas técnicas e de engenharia	3
33 Certificado de inspeção de trânsito (Piloto, técnico ou AME)	Certificação de inspeção de trânsito praticada pelo piloto em vez de técnico/engenheiro/AME qualificados	Certificação de inspeção de trânsito praticada por técnico (classificação limitada) em vez de piloto/AME	Somente certificação de inspeção de trânsito praticada por AME (classificação completa)	3
34 Sistema de reporte de perigo	Nenhum sistema de reporte de perigo ativo	Sistema de reporte de perigo voluntário ativo	Sistema de reporte de perigo voluntário ativo. Além disso, existe um procedimento de identificação de perigo em conjunto com processo de investigação de incidentes e acidentes	3
35 Reporte de incidentes, investigação e procedimentos de ações de remediação	Não documentado	Documentado	Documentado e aceito pela Autoridade de Aviação Civil (AAC)	3
36 Registros técnicos, lojas técnicas e gerenciamento de planejamento de frota	Organização externa contratada para este fim, na sua totalidade	Organização externa contratada para este fim, mas não na sua totalidade	Possui estrutura interna para este fim, na sua totalidade	3

Parâmetro de Risco da Organização	Nível de Risco / PERFIL		RESULTADO (Nível #)
	Nível 3 (Menos Desejável)	Nível 2 (Média)	
	<b>SUB - TOTAL</b>		
	NÍVEL 3	36	
	NÍVEL 2	0	
	NÍVEL 1	0	
	NA	0	
	Total Nº de Questões	36	
<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO</b>			
Total de Pontos	<b>CATEGORIA DO PERFIL DE RISCO DO OPERADOR</b>		
<b>108</b>	<b>E</b>		
<b>Total Score ORP Category</b>			
Total	Categoria PRO		
36-49	A (Mais Desejável)		
50-63	B		
64-77	C		
78-91	D		
92-108	E (Menos Desejável)		
<p><b>Notes:</b></p> <p>1 Risk level criteria descriptions/ figures are illustrative only, subject to customization and validation of actual figures to be used.</p> <p>2 Checklist will need to be separately customized for AMOs, Aerodrome &amp; ATS SPs.</p> <p>3 Points to be allocated for each parameter assessed - namely 1, 2 or 3 for Level 1, 2 and 3 respectively.</p> <p>4 This Checklist assessment may be completed by assigned Inspector/ Surveyor on scheduled basis (such as during organisation audit). He may need to liaise with the service provider to obtain some of the data required.</p> <p>5 This ORP assessment process may not be mandatory in view of those parameters which are outside of normal regulatory purview eg staff turnover rate, etc. It may be administered as a supplementary/ voluntary participation basis.</p> <p>6 Total points achieved and its corresponding ORP Category (Cat A to E) to be annotated. Results should be provided to the organization assessed.</p> <p>7 Results of this ORP assessment may be correlated with other regulatory inspection/ audit program findings to identify areas (organisations) with greater concern or need as per SSP element 3.3 requirements. Otherwise, notification of ORP results to each organization alone may suffice as a mechanism to encourage organizational behavior (safety culture) towards the desirable category where applicable.</p> <p>8 ORP sample parameters (for CAAs &amp; SPs) listed in <u>original edition of SMM 9859</u> chpt 10, App1.</p>			

**APÊNDICE C: PROTOCOLO DE AUDITORIA**

# SMICG

## Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) Ferramenta de Avaliação



Transport Canada Transports Canada



# Guia da Ferramenta de Avaliação do SGSO

## Antecedentes e Objetivos

A ferramenta foi desenvolvida pelo SM ICG para ser utilizada na avaliação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) de uma organização. Ela pode ser usada para uma avaliação inicial ou para a vigilância continuada e supervisão. A ferramenta é baseada em uma série de indicadores que ajudam um Regulador avaliar a eficácia do SGSO de uma organização. Ela exige uma interação com a organização, incluindo reuniões, conversas e entrevistas como parte da avaliação propriamente dita. Ela reconhece a diferença entre metodologias de fiscalização tradicionais baseadas em prescrição e nas baseadas em desempenho, avaliando assim não apenas o cumprimento de requisitos, mas também a eficácia do SGSO.

Ela foi projetada para indicar o padrão esperado do SGSO de uma organização em termos de conformidade com a regulamentação do SGSO e seu desempenho para gerir eficazmente o risco da segurança operacional.

Ela foi desenvolvida para harmonizar uma abordagem global do SGSO estabelecendo um padrão equivalente para a fiscalização do sistema e, portanto, membros do SM ICG se esforçarão para garantir que a indústria atinja o mesmo padrão de eficácia. Se outros Reguladores avaliarem o SGSO a partir do padrão proposto, a ferramenta poderá formar a base de aceitação mútua no âmbito de acordos bilaterais.

Além disso, a ferramenta também foi projetada para permitir que qualquer Regulador use e adapte a ferramenta para servir aos seus próprios fins (ao invés de desenvolver uma ferramenta a partir do nada).

## Avaliação Inicial

O Regulador pode usar a ferramenta como parte de uma avaliação inicial e definir as expectativas dos indicadores individuais antes da aceitação do MGSO (p.ex., emissão do FOP 111).

Por exemplo, uma avaliação inicial poderá ser baseada na análise do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) que se concentra em avaliar se os indicadores de conformidade e desempenho estão presentes e adequados neste documento. Uma vez que a análise foi satisfeita, uma visita ao local deve ser realizada para avaliar se estes indicadores estão operativos e a eficácia global alcançada.

A visita ao local deve, normalmente, ser realizada por uma equipe incluindo um líder com um nível apropriado de competência em SGSO e especialistas para apoiar a avaliação. É importante estruturar a avaliação de forma a permitir uma interação com pessoas de diferentes níveis hierárquicos na organização para determinar os quão aspectos eficazes permeiam a organização.

Por exemplo, para determinar o conhecimento de que a política de segurança operacional foi promulgada e entendida pelos colaboradores será requerida a interação com todo o pessoal da organização, operacional, tático e estratégico.

Para organizações pequenas pode ser mais prático ter um único avaliador devidamente treinado em SGSO e com as competências técnicas para avaliar a organização.

Outra abordagem é o Regulado utilizar a ferramenta como uma auto-avaliação (diga-se, auditoria interna), utilizando a caixa “Como é alcançado?” e apresentá-lo ao Regulador que decidirá se o Regulado está suficientemente conforme para justificar uma visita ao local e, em seguida, verificar e validar as organizações auto-avaliadas.

## Vigilância Continuada

Para a vigilância continuada, Reguladores podem definir as expectativas para os indicadores individuais. No entanto, o SM ICG recomenda que todos os indicadores de cumprimento de requisitos e desempenho devem pelo menos estar operando e que a eficácia seja alcançada em todos os 12 (doze) elementos ou processos.

## Competências

A ferramenta deve ser utilizada por Reguladores com treinamento e competências em:

- Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional, baseada na estrutura ICAO
- Entendimento de Sistemas de Gerenciamento da Qualidade, cumprimento de requisitos e auditoria.
- Técnicas de entrevistas
- Compreensão de gestão de risco
- Diferença entre o cumprimento de requisitos e desempenho.
- Técnicas para escrever reportes visando permitir que a narrativa seja utilizada para resumir a avaliação.

Recomenda-se que, além de serem treinados para usar a ferramenta no ambiente de sala de aula, os Reguladores serão providos de treinamento adicional durante uma avaliação *in loco* para familiarização com a ferramenta e seu uso prático.

## Utilizando a Ferramenta (instruções)

Esta ferramenta avalia a conformidade e a eficácia do SGSO através de uma série de indicadores. Eles são definidos por meio dos 12 (doze) elementos ou processos da estrutura ICAO, definição desta estrutura e declaração de eficácia para cada um. Para cada elemento ou processo, uma série de indicadores de cumprimento e desempenho é listada seguida de uma série de indicadores de melhores práticas. Cada um deve ser verificado para determinar se o indicativo está **presente, adequado, operativo e efetivo**, usando as definições e orientações estabelecidas abaixo, de modo que a eficácia global do elemento ou processo pode ser justificada e suportada.

A ferramenta normalmente será utilizada pelo Regulador para gravar e documentar a avaliação. Em alternativa pode ser parcialmente completada pela organização para se avaliar (“Como é alcançado?”) e pelo Regulador para verificar e validar a avaliação do Regulado (coluna “Verificação” e coluna “Resumo das observações”).

## Aplicabilidade

A ferramenta pode ser utilizada para avaliar qualquer Regulado. No entanto, a devida consideração deve ser dada ao tamanho, natureza e complexidade da organização que está sendo avaliada, sendo que para pequenas organizações um reduzido número de indicadores pode ser utilizado, tal como definido pelo Regulador.

## **DEFINIÇÕES USADAS NA FERRAMENTA**

### **Presente**

Há evidência que o indicativo está claramente visível e documentado dentro da documentação de SGSO da organização.

### **Adequado**

O indicativo está adequado baseado no tamanho, natureza e complexidade da organização e do risco inerente à atividade, incluindo a consideração deste setor da indústria.

### **Operativo**

Há evidências de que o indicativo está em uso e uma saída esta sendo produzida.

### **Efetivo**

Há evidências de que o indicativo é eficaz e alcança um resultado desejado.

### **Evidência**

Evidência inclui documentação, relatórios, conversas, registros de entrevistas, etc. e são susceptíveis de variação conforme diferentes níveis de avaliação do indicativo. Por exemplo, para um indicativo estar **presente** a evidência é susceptível de ser somente documentada, enquanto para avaliar se o indicativo está **operativo** poderá envolver outras evidências como registros de entrevistas bem como conversas com colaboradores da organização.

“Como é alcançado?” deve incluir declarações sumárias e quaisquer referências a documentação e registros.

### **Verificação**

A coluna “Verificação” deve ser preenchida pelo Regulador para registrar as observações, relatórios, conversas, registros de entrevistas e documentos da amostra.

### **Resumo das Observações**

Uma vez que todos os indicativos foram avaliados pelo Regulador, um julgamento pode ser feito se a eficácia global do elemento ou processo da estrutura ICAO foi alcançada, o que deve ser observado nesta caixa.

### **Modificando a Ferramenta de Avaliação**

Um Regulador pode adaptar a terminologia e a ferramenta para atender suas próprias necessidades nacionais, mas o alinhamento com a versão do SM ICG pode permitir o reconhecimento mútuo entre os Estados.

### **Desenvolvendo Procedimentos**

Cada Regulador terá que definir procedimentos em torno do uso da Ferramenta de Avaliação, personalizada para sua própria estrutura organizacional e abordando à atividade de supervisão do SGSO.

### **Produtos complementares do SM ICG**

A Ferramenta de Avaliação deve ser usada em conjunto com outros produtos do SM ICG.

## A Evolução do SGSO

Para a maioria das organizações, o SGSO levará tempo para implantação e vários anos para amadurecer atingindo um nível onde ele é eficaz. O diagrama a seguir mostra os diferentes níveis de maturidade do SGSO a partir da implantação e desenvolvimento do seu SGSO e também mostra como a ferramenta é utilizada para avaliar os indicadores de maturidade do Regulado.

A Ferramenta de Avaliação pode ser usada em estágios, procurando inicialmente se os elementos ou processos do SGSO estão presentes e adequados. Numa fase posterior, o SGSO pode ser avaliado pela forma como está operativo e eficaz, mas também reconhece as melhores práticas. Regulados podem sempre se esforçar para a excelência como parte de seus programas de melhoria contínua e a Ferramenta de Avaliação permite que as melhores práticas sejam avaliadas. Os indicadores de melhores práticas foram determinados pelos membros do SM ICG a partir de suas experiências com Regulados.



# 1 POLÍTICA E OBJETIVOS DA SEGURANÇA OPERACIONAL

## 1.1 RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO

O PSAC deve definir uma política de segurança operacional compatível com a regulação nacional, que deve ser assinada pelo Gestor Responsável. Essa política, assinada pelo Gestor Responsável, deve refletir o compromisso do Detentor de Certificado relacionado com a segurança operacional, incluindo uma declaração clara relacionada à disponibilização dos recursos humanos e financeiros para a implantação e operação do Sistema, e ser divulgada por toda a organização. A política deve incluir os procedimentos a cerca dos relatos sobre eventos de segurança operacional, indicando claramente as condições que não devem ser objeto de ação disciplinar. A política deve ser periodicamente revista de forma a garantir que permaneça relevante e apropriada ao tamanho, natureza e complexidade das operações do PSAC.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC tiver definido uma política de segurança operacional que defina de forma clara suas intenções, objetivos de segurança operacional (mensuráveis) e abordagens, bem como existe evidências visíveis de uma liderança e uma gestão dos assuntos relacionados com a segurança operacional.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.1.1	Há uma política de segurança operacional, que inclui um compromisso para alcançar os mais altos padrões de segurança operacional, assinada pelo gestor responsável.	X	X				
1.1.2	A organização baseou seu sistema de gestão da segurança operacional na política de segurança operacional.	X	X				
1.1.3	O gestor responsável e seu primeiro escalão promovem e demonstram o compromisso com a política de segurança operacional através da participação ativa e visível no sistema de gerenciamento de segurança operacional.	X	X				
1.1.4	A política de segurança operacional é comunicada a todos os colaboradores com a intenção de que eles estejam cientes de suas contribuições individuais e as obrigações em matéria de segurança operacional.	X	X				

1.1.5	A política de segurança operacional inclui um compromisso de observar todos os requisitos legais, normas e melhores práticas, fornecendo recursos adequados e definindo a segurança operacional como uma responsabilidade primária de todos os gestores.	X	X				
1.1.6	A política de segurança operacional incentiva a geração de reportes de segurança operacional.	X	X				
1.1.7	A política de segurança operacional firma as intenções, princípios de gestão e compromisso da organização com a melhoria contínua do nível de segurança operacional.	X	X				
1.1.8	A política de segurança operacional é revista periodicamente para assegurar que ela permaneça atual.	X	X				
1.1.9	Há um compromisso da alta administração da organização para o desenvolvimento e a melhoria contínua do sistema de gerenciamento da segurança operacional.	X	X				
1.1.10	Foi definida uma política disciplinar que identifica claramente as condições em que seria considerada ação punitiva (por exemplo, atividade ilegal, negligência ou dolo).	X	X				
1.1.11	Há evidências de tomada de decisões, ações e comportamentos que refletem uma cultura de segurança operacional positiva.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.1.12	Colaboradores de todos os níveis hierárquicos da organização estão envolvidos no estabelecimento e manutenção do sistema de gerenciamento da segurança operacional.						

1.1.13	Há uma política de segurança operacional específica da aviação utilizada em toda a organização e é aplicada a todos os níveis hierárquicos.						
1.1.14	A política de segurança operacional é claramente visível ou disponível para todos os colaboradores e está incluída nos principais meios de comunicação e documentação.						
1.1.15	Os objetivos da política de segurança operacional conduzem à missão e às metas da organização.						
1.1.16	A organização verifica regularmente que todos os colaboradores estão familiarizados e têm o entendimento da política de segurança operacional e a sua mensagem.						
1.1.17	O gestor responsável demonstra seu compromisso participando de treinamento e/ou conferências de segurança operacional.						
1.1.18	A alta administração adota um processo de planejamento de segurança operacional integrado com objetivos e metas de segurança operacionais publicados e mensuráveis.						

## 1.1 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

## 1.2 RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL

O Detentor de Certificado deve identificar um Gestor Responsável que, independentemente de suas outras funções, deve ter a responsabilidade final e prestar contas (*accountability*) em nome do PSAC, relacionadas à implantação e manutenção do SGSO. O PSAC deve, ainda, identificar a prestação de contas (*accountabilities*) de todos os membros da alta direção em relação ao desempenho do SGSO, independentemente de suas outras funções, bem como de seu pessoal operacional. As responsabilidades, a prestação de contas (*accountabilities*) e os níveis de autoridade dos envolvidos devem estar documentados e divulgados a todos os setores do PSAC, incluindo uma definição do nível de gestão que possui autoridade para decidir sobre a tolerabilidade aos riscos à segurança operacional do PSAC.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC tiver estabelecido de forma clara as linhas de prestação de contas (*accountabilities*) em todas as atividades do PSAC, incluindo a definição de um Diretor ou Gerente de Segurança Operacional que passe a ser o responsável primário pela implantação/operação do SGSO e um Gestor Responsável, bem como os gestores compreendem perfeitamente os riscos associados às suas atividades.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.2.1	Um gestor responsável foi nomeado com total responsabilidade e <i>accountability</i> sobre o SGSO para garantir a implementação correta e efetiva realização.	X	X				
1.2.2	O gestor responsável tem controle dos recursos financeiros e humanos necessários para a adequada implementação de um SGSO eficaz.	X	X				
1.2.3	O gestor responsável está plenamente consciente de suas responsabilidades e papéis em relação à política de segurança operacional, normas de segurança operacional e cultura de segurança operacional da organização.	X	X				
1.2.4	Responsabilidades, autoridades e <i>accountabilities</i> da segurança operacional são definidas e documentadas em toda a organização.	X	X				

1.2.5	Colaboradores de todos os níveis hierárquicos estão cientes e compreendem suas responsabilidades, autoridades e <i>accountabilities</i> da segurança operacional sobre todos os processos de gerenciamento da segurança operacional, decisões e ações.	X	X				
1.2.6	O gerenciamento da segurança operacional é compartilhado na organização (e não é apenas a responsabilidade do diretor ou gerente de segurança operacional e sua equipe).	X	X				
1.2.7	Há organogramas e descrições de funções documentadas para todos os colaboradores da organização.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.2.8	Há evidências de participação e consulta aos colaboradores da organização no estabelecimento e operação do SGSO.						
1.2.9	Há evidências de que os princípios do sistema de gerenciamento da segurança operacional se permearam em todos os níveis hierárquicos da organização e a segurança operacional faz parte da linguagem cotidiana.						
1.2.10	Responsabilidades de segurança operacional em toda a organização são claramente documentadas e os indivíduos comprometem-se formalmente com estas responsabilidades.						
1.2.11	Principais atividades de segurança operacional são claramente descritas nos deveres da alta administração, e as responsabilidades estão incorporadas em metas de desempenho pessoal.						

1.2.12	Há evidências de que a alta administração reconhece a importância das contribuições de todos os colaboradores da organização e tem um mecanismo para reconhecer essas contribuições.						
--------	--	--	--	--	--	--	--

## 1.2 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

## 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E OS RESPONSÁVEIS (PESSOAL-CHAVE) PELA SEGURANÇA OPERACIONAL EM SUAS ATIVIDADES

O PSAC deve definir que o Diretor ou Gerente de Segurança Operacional é o responsável individual e o ponto focal para a implantação, operação e manutenção de um SGSO efetivo (desempenho).

**EFETIVIDADE** é alcançada quando ficar evidente que os funcionários do PSAC estiverem agindo de forma responsável, conforme estabelecido no SGSO e que há uma estrutura organizacional que identifica o pessoal-chave nas diversas áreas e atividades do PSAC. As áreas responsáveis pela gestão do negócio do PSAC estão ativamente envolvidas no SGSO.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.3.1	Uma pessoa competente, com o conhecimento apropriado, habilidades e experiência foi nomeada para gerenciar o funcionamento do sistema de gerenciamento da segurança operacional.	X	X				
1.3.2	A pessoa que gerencia o funcionamento do sistema de gerenciamento da segurança operacional atende às funções e responsabilidades requeridas para este cargo.	X	X				
1.3.3	O diretor ou gerente de segurança operacional responde diretamente ao gestor responsável.	X	X				
1.3.4	A organização destina recursos suficientes para gerir o SGSO, incluindo mão de obra para a investigação, análise, auditoria e promoção da segurança operacional.	X	X				
1.3.5	Os colaboradores chaves relacionados à segurança operacional são mantidos atualizados através de treinamentos adicionais e participação em conferências e seminários.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.3.6	A organização criou um comitê de segurança operacional ou equivalente, apropriado ao tamanho, dimensão e complexidade da organização, que consiste de uma ampla gama de representantes da alta administração.						

1.3.7	O comitê de segurança operacional, ou seu equivalente, monitora o desempenho da segurança operacional das operações e a eficácia do SGSO e é normalmente presidido pelo gestor responsável.						
1.3.8	É dado o devido reconhecimento na organização às pessoas responsáveis por gerirem e manterem o SGSO, de maneira a refletir a importância do papel da segurança operacional nesta organização.						
1.3.9	Comissões de segurança operacional incluem as partes interessadas ( <i>stakeholders</i> ) e, se aplicável, parte significativa das organizações contratadas.						
1.3.10	Comissões de segurança operacional são focadas em questões de segurança operacional e todos aqueles presentes nessas comissões participam plenamente.						

### 1.3 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

#### 1.4 COORDENAÇÃO DO PLANO DE RESPOSTA À EMERGÊNCIAS

O PSAC deve garantir que um plano de resposta a emergência, com o objetivo de estabelecer os procedimentos para uma transição eficiente da situação normal para a de operação em emergência, e o retorno às condições normais de operação, esteja devidamente coordenado com os planos semelhantes dos outros PSAC onde haja interface durante a prestação de seus serviços.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC tem um plano de resposta a emergência que é compatível com suas atividades e é testado e atualizado regularmente, incluindo a coordenação com as outras organizações envolvidas, conforme o caso.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.4.1	Um plano de resposta a emergências (PRE), que reflete o tamanho, natureza e complexidade da operação, foi desenvolvido e define os procedimentos, funções, responsabilidades e ações de diversas organizações e dos colaboradores chave.	X	X				
1.4.2	Os colaboradores chave, em caso de emergência, têm fácil acesso ao PRE a qualquer momento.	X	X				
1.4.3	A organização tem um processo para distribuir os procedimentos do PRE e para comunicar o conteúdo a todos os seus colaboradores.	X	X				
1.4.4	O PRE é periodicamente exercitado para a adequação do plano e os resultados são revistos para melhorar a sua eficácia.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.4.5	A organização tem acordos de ajuda mútua e de prestação de serviços de emergência com outras organizações.						
1.4.6	A organização implantou o "Critical Incident Stress Management" (CISM) para os seus colaboradores.						

#### 1.4 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

## 1.5 DOCUMENTAÇÃO

O PSAC deve desenvolver e manter a documentação do SGSO, contendo a descrição da política e objetivos da segurança operacional, os requisitos do SGSO, os processos e procedimentos, as prestações de contas (*accountabilities*), responsabilidades e autoridades estabelecidas para esses processos e procedimentos, e os resultados da implantação e operação do SGSO. O PSAC pode incorporar a documentação do SGSO aos demais documentos existentes ou desenvolver e manter um MGSO independente, desde que consiga demonstrar o cumprimento de implantação/operação/manutenção dos requisitos do SGSO, e que a proposta adotada permita comunicar a abordagem de gerenciamento da segurança operacional em todas as atividades do PSAC.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC possuir a documentação do SGSO que atende aos objetivos de segurança operacional estabelecidos no MGSO e que descreve a abordagem adotada para gerenciar a segurança operacional em todas as suas atividades, bem como quando conseguir demonstrar que o SGSO é revisto e atualizado periodicamente.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.5.1	Existe documentação que descreve o sistema de gerenciamento da segurança operacional e as inter-relações entre todos os seus elementos ou processos.	X	X				
1.5.2	A documentação do SGSO é regularmente revisada e atualizada com adequado controle de versão.	X	X				
1.5.3	A documentação do SGSO está prontamente disponível para todos os colaboradores da organização.	X	X				
1.5.4	A documentação do SGSO detalha e referencia os meios para armazenamento de outros tipos de registros relacionados ao SGSO.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
1.5.5	Os processos de gerenciamento da segurança operacional estão integrados aos manuais existentes da organização.						
1.5.6	A organização analisou meios para a entrega da documentação e utiliza o meio mais apropriado para esta entrega, tanto para o nível corporativo quanto para o operacional.						

#### 1.5 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

## 2 GERENCIAMENTO DOS RISCOS À SEGURANÇA OPERACIONAL

### 2.1 PROCESSOS DE IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS

O PSAC deve desenvolver e manter um processo formal que garanta a identificação dos perigos à segurança operacional em suas atividades. Esse processo deveria incluir a investigação de acidentes e incidentes, visando identificar riscos potenciais. Os processos de identificação de perigos devem ser baseados numa combinação de métodos de coleta de dados reativos, preventivos e preditivos.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando os perigos à segurança operacional estiverem sendo identificados e reportados em toda a organização. O PSAC consegue demonstrar que os perigos são registrados em algum sistema formal e avaliados de forma sistemática e dentro de um espaço de tempo adequado.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
2.1.1	A organização possui um sistema de relatos para apresentação de perigos, erros, ocorrências e incidentes que seja simples de usar e acessível a todos os colaboradores.	X	X				
2.1.2	A organização age de maneira proativa identificando todos os principais perigos e avaliando os riscos relacionados às suas atividades atuais.	X	X				
2.1.3	O sistema de relatos de segurança operacional fornece uma realimentação ao relator de quaisquer medidas tomadas (ou não) e, quando apropriado, para o restante da organização.	X	X				
2.1.4	As investigações de segurança operacional são realizadas para identificar as causas ocultas e os perigos potenciais para as operações existentes e futuras.	X	X				
2.1.5	Reportes de segurança operacional são processados em tempo hábil.	X	X				

2.1.6	A identificação dos perigos é um processo contínuo e envolve todos os colaboradores chave e as partes interessadas ( <i>stakeholders</i> ).	X	X				
2.1.7	Os colaboradores responsáveis pelas investigações de reportes de segurança operacional são treinados em técnicas de investigação.	X	X				
2.1.8	As investigações estabelecem fatores causais e/ou contribuintes (por que isso aconteceu, não apenas o que aconteceu).	X	X				
2.1.9	Os colaboradores demonstram segurança, confiança e crêem na política e no processo de reportes da organização.	X	X				
2.1.10	Os perigos identificados são documentados e mantidos disponíveis para uma referência futura.	X	X				
2.1.11	A organização utiliza os resultados de investigação de incidentes e acidentes como fonte para identificação de perigos no sistema.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
2.1.12	Existe um sistema de reportes ativo, evidenciado por um nível médio de reportes superior a um (1) reporte anual por colaborador.						
2.1.13	Os reportes de segurança operacional incluem erros e eventos do próprio relator, que ele mesmo normalmente não reportaria (ex. eventos onde ninguém estava presenciando).						

2.1.14	O sistema reportes incentiva os colaboradores a propor ações preventivas e corretivas.						
2.1.15	Há evidências de que o sistema de reportes é usado ativamente por toda a organização (ex. em todos os departamentos e em todas as localidades).						
2.1.16	O sistema de reportes está disponível para organizações contratadas e clientes.						
2.1.17	Existe um processo estabelecido para analisar os reportes e registros de perigo que permita avaliar as tendências e os ganhos com a gestão das informações úteis.						

## 2.1 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

## 2.2 PROCESSOS DE AVALIAÇÃO E MITIGAÇÃO DOS RISCOS

O PSAC deve desenvolver e manter um processo formal que garanta a análise, avaliação e o controle dos riscos à segurança operacional, de forma a manter a operação dentro de um nível de desempenho aceitável.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando existe, e o PSAC consegue demonstrar, um processo formal que garanta a análise, avaliação e o controle dos riscos à segurança operacional, de forma a manter a operação dentro de um nível de desempenho aceitável.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
2.2.1	Existe um processo estruturado para o gerenciamento de risco que inclui a avaliação do risco associado aos perigos identificados, explicitados em termos de severidade e probabilidade.	X	X				
2.2.2	Existem critérios para avaliar o nível de risco que a organização está disposta a aceitar.	X	X				
2.2.3	A organização possui estratégias de controle de risco que incluem a eliminação do perigo, controle do risco, prevenção do risco, aceitação do risco, mitigação do risco e, quando aplicável, um plano de ação.	X	X				
2.2.4	Ações mitigadoras resultantes da avaliação de risco, incluindo prazos e atribuição de responsabilidades, são documentadas.	X	X				
2.2.5	O gerenciamento de risco é rotineiramente aplicado aos processos decisórios.	X	X				
2.2.6	Mitigações e controles eficazes e robustos são implementados.	X	X				
2.2.7	Avaliações de risco e classificações de risco são devidamente justificadas.	X	X				
2.2.8	A alta administração tem visibilidade dos riscos médios e altos, e de suas mitigações e controles.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
2.2.9	Há evidências de que os riscos estão sendo gerenciados para atingir os níveis mais baixos possíveis (ALARP).						
2.2.10	A organização utiliza os seus resultados de gerenciamento de riscos para estabelecer diretrizes de melhores práticas que são compartilhadas com a indústria.						
2.2.11	Os processos de gerenciamento de risco são revisados e melhorados em períodos pré-estabelecidos.						

## 2.2 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

### 3 GARANTIA DA SEGURANÇA OPERACIONAL

#### 3.1 SUPERVISÃO PERMANENTE E AVALIAÇÃO PERIÓDICA DO NÍVEL DE SEGURANÇA ALCANÇADO

PSAC deve desenvolver e manter os meios para verificar seu desempenho de segurança operacional em relação aos objetivos estabelecidos e para validar a efetividade dos controles dos riscos à segurança operacional que foram estabelecidos. O desempenho da segurança operacional do PSAC deve ser verificado utilizando como referência os indicadores de desempenho da segurança operacional (IDSO) e as metas de desempenho da segurança operacional (MDSO) estabelecidas e aceitas no SGSO.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC desenvolveu uma série de indicadores de desempenho da segurança operacional (IDSO) que são compatíveis com as atividades desenvolvidas. Existe uma forma de medir e monitorar tendências relacionadas aos riscos à segurança operacional e adotar as ações compatíveis com a avaliação, quando necessárias.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.1.1	Foram estabelecidos objetivos de segurança operacional.	X	X				
3.1.2	Os indicadores de desempenho da segurança operacional foram definidos, promulgados e estão sendo monitorados e analisados com a finalidade de identificar tendências.	X	X				
3.1.3	Controles e mitigações de risco estão sendo verificadas e auditadas para confirmação de seu funcionamento e eficácia.	X	X				
3.1.4	Auditorias de segurança operacional são realizadas com foco no desempenho da segurança operacional, seus serviços e avaliação das operações normais da organização.	X	X				
3.1.5	Objetivos e indicadores de desempenho da segurança operacional são revistos e atualizados periodicamente.	X	X				

3.1.6	Objetivos e metas de segurança operacional são específicos, mensuráveis, acordados, relevantes e baseados no tempo.	X	X				
3.1.7	Informações obtidas a partir das atividades de garantia da segurança operacional e verificação de cumprimento de requisitos são utilizadas para retroalimentação do processo de gerenciamento do risco à segurança operacional.	X	X				
3.1.8	A garantia da segurança operacional monitora a efetividade dos controles de risco incluindo aqueles aplicáveis às organizações contratadas.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.1.9	A organização monitora seus riscos de segurança operacional atuais, futuros e de outras organizações ou pessoas e toma medidas para enfrentar os riscos de segurança operacional inaceitáveis.						
3.1.10	Quando do estabelecimento e revisão de objetivos e indicadores de desempenho, a organização considera: perigos e riscos; requisitos financeiros, de negócios e operacionais; visão das partes interessadas.						
3.1.11	Objetivos e indicadores de desempenho da segurança operacional abrangem todas as áreas da organização.						

3.1.12	Medidas de desempenho foram definidas para os principais riscos à segurança operacional identificados no perfil de risco à segurança operacional.						
3.1.13	Colaboradores em todos os níveis hierárquicos estão cientes das medidas de desempenho da segurança operacional em suas áreas de responsabilidade e os resultados das medidas de desempenho são transmitidos a eles.						
3.1.14	Os indicadores de desempenho da segurança operacional da organização estão relacionados aos seus objetivos da segurança operacional e os indicadores de desempenho da segurança operacional do Estado são considerados onde forem apropriados.						
3.1.15	As análises e alocação de recursos são baseados nos resultados da medição de desempenho da segurança operacional.						

### 3.1 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

### 3.2 GERENCIAMENTO DA MUDANÇA

O PSAC deve desenvolver e manter um processo formal para identificar as mudanças dentro de sua estrutura e operação, que podem afetar os processos estabelecidos e os serviços oferecidos, visando descrever os procedimentos que garantam o desempenho de segurança operacional antes de implantar e operacionalizar as mudanças, e que eliminem ou modifiquem os controles dos riscos à segurança operacional que não são mais necessários manter em função das mudanças no ambiente operacional.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC demonstrar que o sistema proposto para o gerenciamento dos riscos à segurança operacional serve para avaliar, proativamente, todas as mudanças significativas do PSAC.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.2.1	A organização estabeleceu um processo e conduz análises formais de perigos e avaliação de riscos para as principais mudanças operacionais, organizacionais e de colaboradores chave.	X	X				
3.2.2	Estudos de caso e avaliações de riscos são focados na segurança operacional da aviação.	X	X				
3.2.3	Principais partes interessadas ( <i>stakeholders</i> ) estão envolvidas no processo de gestão da mudança.	X	X				
3.2.4	Durante o processo de gestão da mudança, análises prévias de risco e dos perigos existentes são revisadas quanto aos seus possíveis efeitos.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.2.5	Validações do desempenho da segurança operacional após mudanças operacionais e organizacionais foram realizadas para garantir que pressupostos permaneçam válidos e a mudança foi efetiva.						
3.2.6	Todas as mudanças organizacionais e operacionais estão sujeitas ao processo de gestão da mudança.						
3.2.7	Responsabilidades, autoridades e <i>accountabilities</i> da segurança operacional são revistas como parte da mudança.						

### 3.2 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

### 3.3 MELHORIA CONTÍNUA DO SGSO

O PSAC deve desenvolver e manter um processo formal para identificar as causas de não apresentar um desempenho compatível com sua operação, determinar as implicações de estar com o desempenho abaixo do estabelecido para o SGSO, determinar quais atividades estão com baixo desempenho, e eliminar as causas dessa situação.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando o PSAC, de forma rotineira, monitora o desempenho do SGSO para identificar as áreas a serem melhoradas, e os resultados desse processo sejam motivo de melhoria no SGSO desenvolvido.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.3.1	O comitê de segurança operacional tem a autoridade necessária para tomar decisões relacionadas à melhoria e efetividade do SGSO.	X	X				
3.3.2	O SGSO é periodicamente revisado para melhorias no desempenho da segurança operacional.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
3.3.3	Há evidências de lições aprendidas sendo incorporadas na política e procedimentos de segurança operacional.						
3.3.4	A organização compara seu SGSO com sistemas de outras organizações e ativamente promove o SGSO na indústria da aviação.						
3.3.5	Melhores práticas são buscadas e adotadas.						
3.3.6	Pesquisas e análises da cultura organizacional são feitas regularmente e postas em prática.						
3.3.7	Para serviços relacionados à segurança operacional, a organização requer das organizações contratadas não relacionadas nos regulamentos a adotar um SGSO.						
3.3.8	Organizações contratadas possuem a habilidade de participar e compartilhar informação no SGSO.						

### **3.3 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)**

## 4 PROMOÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

### 4.1 TREINAMENTO E QUALIFICAÇÃO

O PSAC deve desenvolver e manter um programa de treinamento em segurança operacional que garanta que seu pessoal operacional está treinado e é competente para executar as atividades e tarefas previstas no SGSO. O conteúdo do treinamento deve ser apropriado e adequado a cada indivíduo ou grupo de indivíduos, de acordo com seu envolvimento na implantação/operação/manutenção do SGSO.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando todo o pessoal operacional estiver treinado e é competente para executar suas atividades e tarefas, conforme previstas no SGSO, e o programa de treinamento é monitorado para avaliar sua efetividade, bem como atualizado sempre que necessário.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
4.1.1	Há um processo documentado para identificar os requisitos de treinamento de gerenciamento da segurança operacional de forma que o quadro de colaboradores seja competente para desempenhar suas funções e responsabilidades.	X	X				
4.1.2	Há um processo em uso para a medição da efetividade do treinamento e para a tomada de ações com vistas à melhoria dos treinamentos subseqüentes.	X	X				
4.1.3	Há um processo que avalia a competência individual e toma as ações corretivas apropriadas, quando necessário.	X	X				
4.1.4	O treinamento inclui treinamentos iniciais e recorrentes.	X	X				
4.1.5	Um registro do treinamento é mantido para cada funcionário treinado.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
4.1.6	O treinamento inclui fatores humanos e organizacionais além de habilidades não-técnicas com o objetivo de reduzir o erro humano.						
4.1.7	Requisitos de treinamento estão documentados para cada área de atividade da organização, incluindo áreas onde requisitos de treinamento não estão definidos na regulamentação.						
4.1.8	Análises das necessidades de treinamento são conduzidas para todo o quadro de colaboradores e são revisadas regularmente.						
4.1.9	Treinamento é fornecido para o quadro de colaboradores de organizações contratadas, relacionado à operação.						
4.1.10	Os colaboradores têm um mecanismo para solicitar treinamento adicional de SGSO relacionado ao seu papel no sistema.						
4.1.11	Os gestores reconhecem e usam oportunidades informais para instruir todo o quadro de colaboradores sobre o gerenciamento da segurança operacional.						
4.1.12	O treinamento inclui a participação em simpósios e conferências da indústria.						
4.1.13	Exercícios e métodos de treinamento são mantidos atualizados para todos os colaboradores de forma a refletir as novas técnicas, tecnologias, resultados de investigações, ações corretivas e mudanças nos regulamentos.						

#### **4.1 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)**

## 4.2 DIVULGAÇÃO DO SGSO E DA COMUNICAÇÃO ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL

O PSAC deve desenvolver e manter meios formais para comunicar e divulgar os assuntos de segurança operacional de forma a garantir que todo seu pessoal tenha conhecimento pleno de seu SGSO, divulga informações críticas de segurança operacional, e divulga a explicação de porque ações específicas foram adotadas e porque são introduzidos ou alterados os procedimentos de segurança operacional estabelecidos.

**EFETIVIDADE** é alcançada quando todo o pessoal estiver consciente do SGSO, conhecedor das informações críticas de segurança operacional e seu papel na segurança da aviação civil.

INDICATIVOS DE PRESCRIÇÃO E DESEMPENHO		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
4.2.1	Os planos e estratégias são comunicados por toda a organização para todos os colaboradores.	X	X				
4.2.2	Eventos significativos e resultados de investigações associados à organização são comunicados a todos os colaboradores, incluindo organizações terceirizadas, quando apropriado.	X	X				

INDICATIVOS DE MELHORES PRÁTICAS		P	A	O	E	Como é alcançado? (PSAC)	Verificação (ANAC)
4.2.3	Há uma estratégia de comunicação de segurança operacional que inclui a comunicação eletrônica, reuniões freqüentes, sistemas de premiação do SGSO, sistemas de reconhecimento de colaboradores, boletins do SGSO, etc.						
4.2.4	Eventos significativos e resultados de investigações de fontes externas à organização são comunicados a todos os colaboradores, incluindo organizações terceirizadas, quando apropriado.						

4.2.5	A efetividade da comunicação de segurança operacional é freqüentemente avaliada e a estratégia revisada conforme necessário.						
4.2.6	Informação relativa à segurança operacional é compartilhada proativamente com terceiros.						

#### 4.2 RESUMO DAS OBSERVAÇÕES (ANAC)

---

**Local e Data**

---

**Assinatura**  
**Diretor ou Gerente de Segurança Operacional**

---

**Local e Data**

---

**Assinatura**  
**Gestor Responsável**



This document was developed by the Safety Management International Group (SM ICG). The purpose of the SM ICG is to promote a common understanding of Safety Management System (SMS)/State Safety Program (SSP) principles and requirements, facilitating their application across the international aviation community.

The current core membership of the SM ICG includes the National Civil Aviation Agency (ANAC) of Brazil, the Civil Aviation Authority of the Netherlands, the Civil Aviation Authority of New Zealand, the Civil Aviation Safety Authority (CASA) of Australia, the Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) in France, the European Aviation Safety Agency (EASA), the Federal Office of Civil Aviation (FOCA) of Switzerland, Japan Civil Aviation Bureau (JCAB), the United States Federal Aviation Administration (FAA) Aviation Safety Organization, Transport Canada Civil Aviation (TCCA) and the Civil Aviation Authority of United Kingdom (UK CAA). Additionally, the International Civil Aviation Organization (ICAO) is an observer to this group.

#### Members of the SM ICG:

- Collaborate on common SMS/SSP topics of interest
- Share lessons learned
- Encourage the progression of a harmonized SMS
- Share products with the aviation community

Collaborate with international organizations such as ICAO and civil aviation authorities that have implemented or are implementing SMS and SSP

For further information regarding the SM ICG please contact:

Regine Hamelijnck, SM ICG Chair	Jacqueline Booth	Amer Younossi
EASA	TCCA	FAA, Aviation Safety
+49 221 899 90 5064	(613) 952-7974	(202) 267-5164
<a href="mailto:regine.hamelijnck@easa.europa.eu">regine.hamelijnck@easa.europa.eu</a>	<a href="mailto:jacqueline.booth@tc.gc.ca">jacqueline.booth@tc.gc.ca</a>	<a href="mailto:amer.m.younossi@faa.gov">amer.m.younossi@faa.gov</a>

Carlos Eduardo Pellegrino	Wayne Jones
ANAC	CASA
+55 21 3501-5147	+61 7 3144 7494
<a href="mailto:carlos.pellegrino@anac.gov.br">carlos.pellegrino@anac.gov.br</a>	<a href="mailto:jones@casa.gov.au">jones@casa.gov.au</a>