



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

MPR-003-R00/GGAF

---

<b>Assunto:</b>	<b>PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES</b>
<b>Aprovado por:</b>	<b>Portaria nº 2280, de 25 de agosto de 2015, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS v. 10, nº 35 , de 28 de agosto de 2015.</b>

---

## **Nº 1: FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA IAC 200-1001**

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

MPR-003-R00/GGAF



---

**Assunto: PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE  
AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES**

---

**Marcelo Miguel Fremder**  
Colaborador

**Marcelo de Souza Carneiro Lima**  
Gerente de Operações

**Aprovo:**

**Cláudio Beschizza Ianelli**  
Gerente-Geral de Ação Fiscal

**SUMÁRIO**

1.	<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>4</b>
2.	<b>FINALIDADE .....</b>	<b>5</b>
3.	<b>REVOGAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
4.	<b>FUNDAMENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
5.	<b>PÚBLICO ALVO.....</b>	<b>5</b>
6.	<b>DIVULGAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
7.	<b>ELABORAÇÃO E REVISÃO .....</b>	<b>5</b>
8.	<b>A IAC 200-1001 .....</b>	<b>6</b>
9.	<b>FISCALIZAÇÃO DA IAC 200-1001 .....</b>	<b>6</b>
10.	<b>SIMULAÇÃO DE MESA (TABLETOP EXERCISE OU TABLETOP DRILL) .....</b>	<b>7</b>
11.	<b>OBJETIVO DA FISCALIZAÇÃO POR SIMULAÇÃO DE MESA .....</b>	<b>8</b>
12.	<b>PLANEJAMENTO DA OPERAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
13.	<b>EXECUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
14.	<b>APÓS A OPERAÇÃO .....</b>	<b>21</b>
15.	<b>ENCERRAMENTO FORMAL DO PROCESSO .....</b>	<b>23</b>
16.	<b>DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
	<b>ANEXO A – Exemplo de roteiro básico da Simulação de Mesa.....</b>	<b>24</b>
	<b>ANEXO B – Ofício à empresa aérea .....</b>	<b>32</b>

**1. GLOSSÁRIO**

BPS – Boletim de Pessoal e Serviço

IAC – Instrução de Aviação Civil

INSPAC – Inspetor de Aviação Civil

GEOP – Gerência de Operações

GGAF – Gerência Geral de Ação Fiscal

NURAC – Núcleo Regional de Aviação Civil

OACI – Organização de Aviação Civil Internacional

## 2. FINALIDADE

A finalidade deste Manual de Procedimentos (MPR) é informar as linhas mestras que devem ser seguidas em uma operação de fiscalização pela GGAF de uma empresa de transporte aéreo, no que se refere ao cumprimento do disposto na IAC 200-1001.

## 3. REVOGAÇÃO

Não aplicável.

## 4. FUNDAMENTAÇÃO

- Lei nº 11.182 de 27 de setembro de 2005 (Lei de criação da ANAC)
- Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica)
- IAC 200-1001 (trata de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares)
- Resolução 110, art. 37-A, Inciso VII

## 5. PÚBLICO ALVO

Este Manual de Procedimentos (MPR) destina-se aos responsáveis pelo planejamento, execução e documentação das operações de fiscalização das empresas de transporte aéreo no que se refere ao cumprimento da IAC 200-1001, e pela construção, gestão e disseminação do conhecimento adquirido nessas operações.

## 6. DIVULGAÇÃO

Este Manual de Procedimentos (MPR) deve ser divulgado através da intranet da Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF), assim como publicado em Boletim de Pessoal e Serviço (BPS).

## 7. ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou na alteração deste Manual de Procedimentos (MPR) é de responsabilidade da Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF) por meio de sua Gerência de Operações (GEOP).

A expansão do conhecimento sobre a matéria objeto deste manual, bem como dos meios à disposição da agência para a execução de suas atividades-fim, pode ensejar tanto mudanças no regulamento quanto nas melhores práticas a serem adotadas na fiscalização do cumprimento de suas normas. Sugestões de revisão deverão ser encaminhadas à Gerência de Operações (GEOP), com as respectivas justificativas, e serão analisadas em conjunto com os interessados.

O Gerente-Geral de Ação Fiscal é o responsável por aprovar todas as revisões deste Manual de Procedimentos (MPR). Eventuais Situações de conflito do conteúdo deste Manual de Procedimentos (MPR) com os de outros documentos de caráter procedimental ou informativo deverão ser apresentadas às chefias dos setores afetados que, por sua vez, deverão entrar em contato com a Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF) para providências.

#### **8. A IAC 200-1001**

A norma IAC 200-1001, elaborada e feita publicar em julho de 2005 pelo então Departamento de Aviação Civil do Comando da Aeronáutica, tem por finalidade “Estabelecer as diretrizes para a elaboração do Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.” Ela foi produzida a partir das orientações contidas na Circular OACI nº 285-AN/166, que busca padronizar os procedimentos a serem adotados por empresas que exploram o transporte aéreo público de passageiros e estados membros nos casos de acidentes aeronáuticos, em especial no que se refere à assistência e ao gerenciamento dos serviços que devem ser tornados imediatamente disponíveis às vítimas desses acidentes, e das medidas de apoio aos seus familiares.

Responder a um acidente aeronáutico implica na mobilização de profissionais e organizações especializadas em vários campos de atuação. Os mais evidentes são os de busca e resgate, investigação do acidente e de assistência às vítimas e seus familiares. Os profissionais encarregados de responder a esse tipo de emergência devem estar treinados e as organizações e empresas a que pertencem devem ser capazes de responder rápida e eficazmente a essas situações.

#### **9. FISCALIZAÇÃO DA IAC 200-1001**

Cabe à ANAC e, em particular, à GGAF/GEOP, fiscalizar as empresas aéreas que exploram o transporte público de passageiros quanto ao cumprimento do que estabelece a IAC 200-1001. Um Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a Seus Familiares deve atender a dois princípios basilares: seguir, no mínimo, mas não necessariamente se restringir a, o que determina o ato normativo que regulamenta a questão; e ser conhecido pelos responsáveis por sua execução de tal forma que, em surgindo a necessidade, e como enfatizado no parágrafo anterior, o plano seja colocado em prática rápida e eficazmente.

Diante disso, a fiscalização é compelida a não apenas verificar se o documento elaborado pelas empresas aéreas segue as diretrizes recomendadas, mas a testar a capacidade e a qualidade de suas respostas a situações que requeiram a execução do plano.

Para realizar esse tipo de fiscalização, a solução que apresenta a melhor relação entre custo e benefício é a técnica de simulação de mesa.

#### **10. SIMULAÇÃO DE MESA (TABLETOP EXERCISE OU TABLETOP DRILL)**

A simulação de mesa é um exercício destinado a testar a habilidade teórica de resposta de um grupo a uma determinada situação específica de emergência, sem transtornos ou sem interrupção no funcionamento ou corrupção do sistema testado.

Na simulação de mesa, um facilitador estabelece o cenário, os participantes respondem às provocações do facilitador e o cenário vai se alterando em reação às respostas dos participantes e em função de fatores randômicos que podem ser introduzidos pelo facilitador ou emergir como consequência das próprias respostas dos participantes.

Nesse tipo de exercício, os eventos são roteirizados de modo a concentrar o foco dos participantes nos processos de comunicação e tomada de decisão em oposição à resposta física.

As vantagens mais comuns nesse tipo de exercício são:

- ✓ A pressão é menor, quando comparada àquela presente em outro tipo de exercício, e permite um ambiente imaginativo no qual é possível uma real avaliação dos procedimentos e do plano;
- ✓ Os participantes podem determinar o nível de seu conhecimento sobre o plano e têm tempo de fazer perguntas e tomar decisões;
- ✓ Possui uma flexibilidade inerente que permite ao grupo gerenciar suas respostas às questões apresentadas, encontrando soluções positivas;
- ✓ Permite ao grupo compreender os papéis, as ações e as limitações dos atores que necessitam ser envolvidos.

A simulação de mesa pode ter as seguintes desvantagens:

- ◆ A criação de um ambiente ótimo pela equipe submetida ao exercício é difícil devido à frequente interferência do facilitador. No caso da ANAC, essa desvantagem pode ser exacerbada dada à relação de agente fiscalizador e agente fiscalizado existente entre a agência e a empresa aérea;
- ◆ A emulação da realidade pode ser prejudicada quando um único indivíduo da empresa fiscalizada acaba tendo que representar as ações que, normalmente, seriam de vários;
- ◆ Não é possível incluir todos os participantes nas discussões;
- ◆ Nos casos de simulação de exercícios complexos, como os que caracterizam a resposta a acidentes aéreos com vítimas, o registro e a documentação por parte da equipe condutora

dos exercícios das muitas ações que são disparadas em paralelo pelas empresas pode ser tão difícil quanto em uma situação real;

- ◆ A experiência do facilitador na condução do exercício é determinante para a qualidade de seus resultados.

## **11. OBJETIVO DA FISCALIZAÇÃO POR SIMULAÇÃO DE MESA**

A fiscalização realizada por meio da técnica de simulação de mesa tem por objetivo a identificação dos pontos fracos tanto do Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a Seus Familiares quanto do treinamento da equipe responsável por sua execução, independentemente de seus membros serem funcionários designados pela empresa aérea fiscalizada ou voluntários.

Devem ser verificados os parâmetros informados pela empresa fiscalizada em seu Plano, como: recursos materiais e humanos a serem mobilizados; nomes, endereços, telefones de contato e organizações que necessitam ser envolvidas na resposta à emergência; e o tempo de reação, tanto da equipe da empresa fiscalizada quanto dos agentes externos contatados ou envolvidos. A simulação também implica no acompanhamento, pela agência, de alguns fatores subjetivos, como a segurança na execução do Plano e o controle emocional da equipe de resposta à emergência.

## **12. PLANEJAMENTO DA OPERAÇÃO**

### **12.1. SELEÇÃO DA EMPRESA AÉREA**

A execução deste tipo de operação, como ocorre com outras atividades análogas, esbarra nos limites dos recursos disponíveis à unidade responsável por realizá-la. A construção de um programa periódico e sistemático de fiscalização deve elencar as empresas aéreas a serem fiscalizadas em ordem decrescente de prioridade, atendendo a uma análise de risco que contemple tanto fatores objetivos quanto subjetivos.

Os critérios objetivos que devem ser considerados incluem:

1. O tamanho da empresa, dado pela combinação das seguintes variáveis operacionais:
  - 1.1. Volume periódico de passageiros e carga transportados;
  - 1.2. Tamanho e perfil da frota;
  - 1.3. Participação de mercado;
  - 1.4. Alcance (regional x nacional); e
  - 1.5. Quantidade de voos autorizados ou periodicamente realizados;
2. Tipo de operação – regular X não-regular, doméstico, internacional, hub & spoke etc.

3. Tempo transcorrido desde a última fiscalização ou desde o último acidente com uma de suas aeronaves.

Os critérios subjetivos também devem ser considerados porque é natural que, ao longo de suas atividades regulares e rotineiras de fiscalização, os inspetores adquiram um conhecimento tácito sobre a qualidade do conjunto das operações das empresas aéreas que fiscalizam. Esse conhecimento embute uma percepção subjetiva de risco que não pode ser desprezada, mas que deve ser levada em consideração com muita sensibilidade pelos responsáveis por planejar as operações e determinar a ordem segundo a qual as empresas em atividade, e aquelas sendo certificadas, serão fiscalizadas. Para facilitar, a compreensão desta dimensão da análise de risco envolve a percepção por parte da fiscalização de variáveis como o nível de cooperação, a agilidade e a qualidade da comunicação entre os colaboradores das empresas aéreas, a qualidade do treinamento que possuem e dos resultados que produzem, a boa vontade, o empenho e a rapidez com que reagem a, e solucionam, seus problemas operacionais.

## **12.2. DURAÇÃO**

A experiência adquirida nas operações realizadas na Avianca (Oceanair) e na Azul, respectivamente em maio de 2013 e dezembro de 2014, demonstrou que a eficácia da fiscalização da IAC 200-1001 conduzida pelo método da simulação de mesa pode ser obtida em no máximo três (3) dias de operação, assim divididos: no primeiro dia, em geral à tarde, deve ser feita uma reunião com os principais membros do comitê de resposta a crise, ou da equipe com funções equivalentes, durante a qual os inspetores da agência devem apresentar as linhas gerais da operação e esclarecer dúvidas da empresa aérea; o segundo dia inteiro é aquele em que a simulação é realizada; no terceiro e último dia, em geral na parte da manhã, primeiro os inspetores devem se reunir para ajustar os registros feitos durante a simulação e estabelecer um entendimento comum acerca de como as coisas se passaram, em seguida devem reunir-se novamente com o comitê de resposta a crise da empresa e apresentar, em linhas gerais, os principais pontos tanto positivos quanto negativos observados durante o exercício.

A simulação de um acidente aeronáutico e a verificação de como a empresa aérea reage constituem-se em experiências cansativas física, mental e emocionalmente. Ademais, não que ser considerados os custos diretos e de oportunidade tanto para a empresa quanto para a agência. Entre os principais custos diretos incluem-se os das remunerações das pessoas envolvidas e os das diárias e passagens para o seu deslocamento. O custo de oportunidade refere-se àquilo que

deixa de ser realizado, tanto pelos inspetores da agência, quanto pelos membros do comitê de crise da empresa aérea, durante sua mobilização para a realização do exercício. Embora, em teoria, operações mais longas possam ser realizadas, a depender do nível de complexidade estabelecido para a simulação e dos imprevistos ou problemas que podem ocorrer ao longo de sua realização, é recomendação deste manual que a operação seja dimensionada para uma duração máxima de três dias de forma a também maximizar os benefícios almejados face aos custos envolvidos.

### **12.3. NÍVEL DE COMPLEXIDADE**

A complexidade desse tipo de operação depende dos seguintes fatores: nos casos de empresas de transporte aéreo regular de passageiros, se a ocorrência do acidente aeronáutico é simulada na principal base da empresa ou numa base menor ou secundária; se a simulação inclui vítimas e danos ao patrimônio no solo; se envolve aeronaves de outras empresas aéreas; se o sinistro é com voo operado por empresa parceira; se, apesar de voo de empresa brasileira, o acidente é simulado em território estrangeiro ou em águas internacionais, e assim sucessivamente. O nível de complexidade terá impacto na duração da operação, no tamanho da equipe de fiscalização e sua localização física durante o exercício, e nos meios de acompanhamento e registro da reação da empresa aérea. Combinações diferentes dessas variáveis são desejáveis à ampliação do conhecimento da agência, e de seus servidores sobre o tema, e do efeito sobre o setor regulado. Entretanto, é importante enfatizar que esse tipo de operação produz grande cansaço emocional, físico e mental, tanto por parte dos inspetores que têm que conduzi-la quanto por parte dos membros dos comitês de crise das empresas aéreas, além de implicar nos custos exemplificados no item anterior. Assim, recomenda-se cautela no planejamento dessas operações no que se refere à sua complexidade.

### **12.4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO**

A equipe ideal da agência para esse tipo de atividade, quando executada em um único local físico, deve ser composta de um inspetor facilitador, dois relatores e um inspetor em treinamento (se for o caso). Um único local físico, nesse caso, significa a sala ou o centro de gerenciamento de crise da empresa aérea fiscalizada, na mesma área aeroportuária do acidente simulado. Se o acidente for simulado em local remoto ou numa base secundária da empresa, além da equipe recomendada acima, será necessária a mobilização de mais um ou dois inspetores para o centro de operações que a empresa constituir no local mais próximo ao do

acidente simulado. O melhor é que, à exceção do membro da equipe em treinamento, o time de inspetores já possua experiência nesse tipo de atividade. Entretanto, uma operação com baixo nível de complexidade e meticulosamente planejada também poderá ser realizada por inspetores com experiência em outros tipos de fiscalização mas com conhecimento da norma e do planejamento da operação.

#### **12.5. VERIFICAÇÃO / DETALHAMENTO DO ROTEIRO E DOS OBJETIVOS DA OPERAÇÃO**

Ainda na fase de planejamento, os inspetores escalados devem estudar o plano de assistência a vítimas e a familiares de vítimas de acidente aeronáutico – que pode ou não estar embutido no, ou fazer parte do Plano de Resposta em Emergência da empresa, ou equivalente -, estabelecer o nível de seu alinhamento com a norma vigente e desenhar o roteiro do exercício. No ANEXO A é reproduzido um roteiro que foi efetivamente utilizado em uma das operações já realizadas. Seu objetivo é meramente servir de modelo. O julgamento e o bom senso dos inspetores devem sempre prevalecer em relação às sugestões dadas nesse manual.

O estudo do Plano de Assistência da empresa é uma das etapas mais importantes da fase de planejamento. Quanto mais bem redigido, estruturado e alinhado à norma o plano estiver, mais fácil será tanto à empresa aérea demonstrar sua capacidade de resposta quanto aos inspetores de conduzir e registrar o exercício. Infelizmente, esse é um fator exógeno à agência. Assim, um roteiro bem elaborado que resulte de cuidadosa e detalhada comparação entre o exigido pelo ato normativo e aquilo que a empresa aérea se propõe a fazer, em casos de acidentes aeronáuticos com vítimas, emerge não somente como fio condutor da simulação de mesa mas como sua espinha dorsal, facilitando muito o trabalho dos inspetores durante a fiscalização.

O roteiro deve incluir possíveis situações de teste da capacidade de adequação da empresa a imprevistos. Nos casos de empresas com planos confusos, mal estruturados e menos alinhados à norma do que o que seria desejável, o roteiro deve concentrar as provocações e a realização do exercício nas lacunas e nos aspectos que os planejadores considerarem mais deficientes desses planos.

#### **12.6. PARÂMETROS SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DO DESEMPENHO DA EMPRESA FISCALIZADA**

Para nortear a elaboração do roteiro da simulação sugere-se a utilização de uma combinação de parâmetros objetivos e subjetivos. Parâmetros objetivos são aqueles passíveis de serem medidos

por meio de métricas claras, como quantidades, ou por meio de respostas SIM ou NÃO. Entre os parâmetros objetivos podem estar:

1. Verificação se, diante da provocação do inspetor facilitador, a reação da empresa é a prevista no Plano;
  - 1.1. No caso de a reação ser a prevista, confirmação de que está alinhada com a norma;
  - 1.2. No caso de a reação não ser a prevista, ela deve ser registrada e deve haver uma anotação destacada nos casos em que ela exceder a norma. Esse registro pode ser utilizado pelos inspetores para oferecer um reforço positivo à empresa durante a reunião de *debriefing*, ao final da operação;
2. Qualidade objetiva da reação:
  - 2.1. Verificação se a reação da empresa atinge o objetivo;
  - 2.2. Quando a reação não atingir o objetivo, os inspetores devem verificar se os dados, informações e parâmetros informados no Plano estavam atualizados e, em caso positivo, anotar os impedimentos que preveniram a empresa de atingir o objetivo esperado; e
  - 2.3. Tempo de resposta: registro dos tempos de resposta da empresa às principais provocações da ANAC previstas no roteiro.

Parâmetros subjetivos são aqueles condicionados à percepção dos inspetores. Percepção esta que depende do temperamento, bom senso, experiência e história profissional, acadêmica e pessoal de cada um. Entre os principais parâmetros subjetivos a nortear a elaboração do roteiro devem estar:

1. Segurança – percepção da segurança (atitude) com que o agente da empresa responsável pela ação em andamento a conduz;
2. Conhecimento – percepção do conhecimento (qualidade do treinamento recebido) que o agente da empresa demonstra ter em relação ao Plano e a outras áreas pertinentes à resposta à emergência; e
3. Cooperação/integração/colaboração - percepção do nível de boa vontade e espírito de cooperação intra-equipe de resposta à emergência que os agentes da empresa demonstram durante o exercício.

### **12.7. ESCOLHA DO VOO (CUJO ACIDENTE HIPOTÉTICO É COMUNICADO À EMPRESA AÉREA)**

Quando a empresa fiscalizada é de transporte aéreo regular, o voo a ser escolhido para a simulação de mesa está sujeito a uma combinação de dois fatores: a malha aérea da empresa e o cronograma previsto para a operação. A malha aérea deve informar os voos com destino ao, ou sobrevoos do, local escolhido pelos inspetores para simular o acidente. O cronograma, por sua vez, limita as opções de voos para o período da manhã do segundo dia previsto para a operação. O primeiro dia deve ser dedicado exclusivamente à reunião de *briefing*, conforme argumentado mais adiante no manual. Por exemplo, se o início do exercício estiver previsto para as 8h30 do segundo dia, convém escolher três voos com horários previstos de chegada ou sobrevoos do local do acidente até 10 a 15 minutos antes desse horário. Ou seja, chegada ou sobrevoos do local entre 8h15 e 8h20. Isto dá à equipe de inspetores tempo para fazer a comunicação da ocorrência ao contato da empresa aérea no, ou o mais próximo do, local do acidente, e aguardar que essa comunicação percorra a cadeia de comando/comunicação da companhia e chegue ao seu comitê de resposta a crise nos primeiros minutos do horário previsto para o início da operação. A escolha de pelo menos três voos diminui a probabilidade de que cancelamentos ou atrasos imprevistos prejudiquem a realização do exercício.

Essas restrições não se aplicam a empresas de transporte aéreo não-regular.

### **12.8. ELABORAÇÃO DO “NOTAS SOBRE O PLANO” (DOCUMENTO CONTENDO PONTOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS DA EMPRESA QUE PRECISAM SER ESCLARECIDOS NA REUNIÃO DE BRIEFING)**

A verificação do alinhamento entre o plano de resposta a emergências da empresa e a IAC 200-1001, conforme recomendada no item anterior, poderá dar origem a dúvidas e pontos de discussão carentes de esclarecimento a priori da realização do exercício. Esta é uma atividade que pode ser realizada com antecedência por meio de troca de correspondências, tradicionais ou eletrônicas, com a empresa aérea. Entretanto, dependendo, mais uma vez, da qualidade do plano da empresa, esta abordagem pode ser custosa em termos de tempo e bastante ineficaz em seus resultados, com muitas idas e vindas entre a agência e a empresa.

A atividade de elaboração do documento que estamos chamando de Notas sobre o Plano é complementar à elaboração do roteiro da simulação de mesa. Ambas partem da verificação do alinhamento do plano da empresa à norma. Uma mesma dúvida ou ponto a esclarecer pode constar tanto do roteiro quanto da Nota, a critério dos inspetores planejadores. A diferença entre

ambos é que a Nota deve conter pontos que têm o potencial de serem esclarecidos ainda na reunião de briefing, antes da realização do exercício, aumentando a segurança da equipe de fiscalização na condução da simulação de mesa resultando, conseqüentemente, num aumento proporcional em sua eficácia.

Alguns exemplos do que pode ser registrado na Nota e esclarecido na reunião de briefing são: o significado de siglas ou acrônimos utilizados nos planos das empresas que não estejam definidos na lista de abreviações ou equivalente, lacunas nas referências – por exemplo, quando plano encaminha o leitor a um gráfico, item, programa, formulário etc., inexistente no documento -, atividades mal definidas ou com lacunas etc.

### **12.9. ELABORAÇÃO DO *BRIEFING* E DA MINUTA PARA O *DEBRIEFING***

O documento para o *briefing*, que é de uso interno à ANAC, deve lembrar os inspetores de:

1. Solicitar a confirmação do local indicado pela empresa aérea para a realização da simulação de mesa (gerenciamento da crise);
2. Verificar quais membros do Comitê de Crise estarão presentes durante o exercício; seus nomes, funções, cargos, dados de contato e responsabilidades no Comitê (em geral essas informações estão contidas no Plano da empresa. Estando ou não, necessitam ser confirmadas e, eventualmente, ajustadas);
3. Explicar o viés de atuação da ANAC  
“Enquanto os vieses da empresa aérea são, supostamente, o socorro aos sobreviventes, a assistência aos familiares das vítimas e a preservação da imagem da empresa, o viés da agência é a verificação do cumprimento, pela empresa aérea de, no mínimo, o que dispõe a IAC 200-1001”;
4. Checar a infraestrutura no local indicado pela empresa aérea para a realização da simulação de mesa (gerenciamento da crise). Por exemplo, solicitar aparelho de telefone com recurso de viva-voz para teste do centro de atendimento telefônico e, se possível, dois computadores (*desktops* ou *notebooks*) para o controle da simulação. Idealmente, os inspetores estarão com equipamentos da própria agência e demandarão o mínimo de recursos da empresa fiscalizada;
5. Instruir acerca dos procedimentos adotados durante a simulação. Ou seja, que:
  - 5.1. A empresa deverá informar um ponto de contato em sua base – nome, cargo, função, telefones etc. -, ou no local mais próximo àquele no qual a agência simulará o acidente, responsável por receber da agência a comunicação da ocorrência. Essa deve ser a pessoa a comunicar à sede, ou ao responsável no comitê de crise, que um voo se acidentou, e por continuar prestando todas as informações relativas à situação;
  - 5.2. O facilitador fará perguntas/provocações que serão respondidas pela empresa aérea. E que em suas respostas a empresa aérea deverá:

- 5.2.1. Informar em que parte do seu Plano a resposta está prevista e o responsável por sua execução;
- 5.2.2. Acionar o responsável pela execução da atividade que terá, então, que executá-la ou, conforme o caso, simular sua execução;
- 5.3. As respostas da empresa serão registradas em uma planilha de controle e avaliadas de acordo com o nível de seu alinhamento com a norma, sua eficácia, sua qualidade (parâmetros subjetivos: segurança do respondente, conhecimento do respondente e nível de cooperação/colaboração entre os membros da equipe de resposta à crise) e tempos;
6. Discutir as Notas sobre o Plano da empresa. A ideia é que ela possa responder aos pontos e questões anotados na própria reunião de *briefing*;
7. Dependendo de onde o acidente será simulado, verificar se a sede (centro de gerenciamento de crise) possui uma cópia do plano de assistência a vítimas da base operacional mais próxima, e informar que ela será necessária;
8. Orientar o comitê a prover cópia de todos os documentos produzidos ou apresentados à equipe de fiscalização durante a simulação, digitalizando o que não estiver em meio eletrônico, bem como salvar cópia de toda correspondência eletrônica trocada tanto internamente quanto com seus provedores. Esse cabedal de informações pode ser armazenado em meio magnético removível ou portátil, em banco de dados, ou enviado eletronicamente ao coordenador da equipe de fiscalização, desde que fique acessível aos inspetores para posterior recuperação e utilização;
9. Solicitar, como última providência da reunião de *briefing*, se for o caso, a malha aérea da empresa para o dia seguinte.

O documento condutor da reunião de *debriefing*, ao contrário do documento acima, se trata apenas de uma minuta porque, além dos pontos listados abaixo, deve ser acrescido de outros que emergirem durante a simulação e que os inspetores julgarem importantes de serem apontados à empresa aérea. A minuta deve lembrar a equipe de fiscalização de:

1. Repassar os principais pontos críticos a corrigir tanto no plano de assistência às vítimas (muitos deles já observados no Notas sobre o Plano) quanto na capacidade de reação da empresa;
2. Reforçar os aspectos positivos observados tanto no plano (devidamente relacionados na minuta a partir do Notas sobre o Plano) quanto na resposta dada pela empresa à simulação conduzida;
3. Esclarecer eventuais dúvidas surgidas ao longo do exercício e não elucidadas na oportunidade;
4. Solicitar documentos e correspondência produzidos pela empresa durante a simulação e ainda não disponibilizados aos inspetores;
5. Discussão de outros pontos que a equipe considerar relevantes;

6. Agradecimentos.

## 13. EXECUÇÃO

### 13.1. COMUNICAÇÃO À EMPRESA AÉREA (DA FUTURA FISCALIZAÇÃO)

A primeira atividade da operação se constitui no envio de Ofício à empresa aérea informando que um exercício simulando um acidente aeronáutico com uma de suas aeronaves será realizado pela agência em conjunto com a empresa. Como um dos objetivos desse tipo de exercício é, principalmente, o de estimular a empresa a estar adequadamente preparada para enfrentar uma emergência séria, que simule fatalidades e danos materiais, recomenda-se que a comunicação à empresa ocorra com pelo menos três meses de antecedência à data planejada para a realização da simulação. Isto dará tempo e oportunidade à ela para, se achar conveniente, verificar seu plano e testar sua capacidade de resposta.

O ofício deve ser enviado ao contato ou responsável indicado no plano da empresa, e deve seguir tanto em meio físico, com Aviso de Recebimento dos Correios, quanto eletrônico.

O envio por correio eletrônico tem por objetivo agilizar a comunicação com a empresa aérea e dar a ela a oportunidade de iniciar os ajustes que considere necessários em seu plano e no treinamento de seu pessoal o quanto antes.

O ofício deve conter as seguintes informações: que a fiscalização irá ocorrer, seu objeto (a IAC 200-1001), a metodologia que será utilizada (simulação de mesa), as dimensões que serão observadas pela agência durante o exercício (rapidez e eficácia da resposta da empresa, bem como a qualidade do treinamento e nível de cooperação entre seus colaboradores), o cronograma da operação e a data do voo cuja queda simulada será comunicada pela equipe de inspetores no início do exercício.

Se o nível de complexidade definido para o exercício for moderado, a base de operações na qual, ou próxima do local em que o acidente será simulado, também poderá ser informada. Se, por outro lado, o nível de complexidade desejado for mais elevado, esta informação deverá ser omitida da comunicação.

A equipe deve esperar que a empresa solicite adiamento da operação. É normal. Qualquer tipo de organização, mas principalmente organizações que atuam em setores muito dinâmicos, tem sempre demandas ad hoc a interferir em seus planejamentos e cronogramas de trabalho. Se isto ocorrer, a equipe deve insistir na manutenção das datas programadas.

Um modelo de Ofício encontra-se no ANEXO B deste manual.

### 13.2. REUNIÃO DE *BRIEFING*

Para uma operação na qual os tempos totais de deslocamentos dos inspetores, entre suas unidades de origem e o local onde a operação ocorrerá, forem de até 3 horas, sugere-se que o primeiro dia seja dividido em duas partes: deslocamento pela manhã e reunião de *briefing* à tarde. Se os deslocamentos requererem tempos superiores a 3 horas, recomenda-se que a equipe da ANAC chegue na véspera. Qualquer que sejam as circunstâncias, a indicação é que no primeiro dia seja feita apenas a reunião de *briefing*. Essa reunião deve ser vista não apenas como necessária à discussão de aspectos técnicos do exercício, mas como uma oportunidade de inspetores e representantes da empresa aérea conhecerem-se e se familiarizarem uns com os outros.

Nessa reunião os participantes se apresentam, trocam cartões, os pontos enumerados no *briefing* são abordados, e é dada à empresa a oportunidade de esclarecer dúvidas.

Esse encontro também serve para que os inspetores localizem-se geograficamente e estimem o tempo necessário para estar pontualmente no local indicado pela empresa aérea para o início da operação.

Finalmente, é nessa reunião que os inspetores devem solicitar informações acerca da malha de voos para o dia seguinte, a partir da qual poderão confirmar que aqueles (pelo menos três opções) selecionados para a simulação realmente ocorrerão. Confirmados os voos, os inspetores devem classifica-los em ordem de prioridade, considerados o horário marcado para o início da simulação e o horário de chegada ao, ou sobrevoado, local escolhido para a ocorrência do acidente. Em princípio, o primeiro do voo da lista é o que deve ser informado à empresa no início da simulação. As duas outras opções devem ser consideradas apenas nos casos de imprevistos que impossibilitem a escolha da primeira. Quando o acidente for planejado para ser simulado em localização geográfica afastada do centro de gerenciamento de crise, a reunião de *briefing* deve servir também para que os inspetores se certifiquem de quem são os colaboradores da empresa aérea lotados, e de serviço na hora do acidente, no local mais próximo ao previsto para a ocorrência, bem como seus respectivos substitutos.

O nível de complexidade desejado para a operação é que determina se a comunicação deve ser feita a alguém do comitê de crise, a um colaborador previamente designado pela empresa aérea no local mais próximo de onde o acidente será simulado ou, no caso do local do acidente ser mantido em segredo pela agência até o início da simulação, a qualquer um dos muitos

colaboradores, ou seus substitutos, lotados nas bases operacionais e indicados pela empresa aérea.

Os imprevistos que podem ocorrer e ter impacto na primeira opção de voo para a simulação, obrigando a equipe a escolher uma das outras duas, são: ele pode não ocorrer por problemas operacionais, ou sofrer grande atraso por razões diversas; pode haver imp pontualidade incontornável no comparecimento ao centro de gerenciamento de crise, seja dos inspetores ou de membros do comitê, por razões fora do controle dos afetados; dificuldades na comunicação do acidente ao contato indicado pela empresa aérea etc.

O horário para o início da simulação no dia seguinte deve ser combinado pelos inspetores com os membros do comitê, obedecidos os limites impostos tanto pelo cronograma previamente informado à empresa aérea quanto pelos horários dos voos selecionados para a operação.

### **13.3. SIMULAÇÃO DO ACIDENTE**

A operação propriamente dita se inicia com a chegada pontual da equipe de inspetores ao local confirmado pela empresa aérea como centro de gerenciamento de crise, no horário acertado na véspera.

O acidente deve ser comunicado pela equipe de inspetores no horário planejado. Pode ocorrer atraso na chegada dos membros do comitê ao seu centro de gerenciamento de crise. Entretanto, desde que haja pelo menos um de seus representantes no local, independentemente de nível hierárquico, função desempenhada no comitê ou organograma da companhia, a operação deve prosseguir normalmente com os inspetores comunicando o acidente ao colaborador da empresa mais graduado no local.

Se o centro de gerenciamento de crise e a principal base operacional da empresa estiverem localizados em um mesmo complexo aeroportuário, o acidente pode ser comunicado diretamente ao comitê. Se o acidente for simulado em localização remota, afastada do centro de gerenciamento de crise, mas esta localização for informada antecipadamente à empresa aérea pela agência, a comunicação da ocorrência deverá ser feita ao seu colaborador previamente designado. Se, contudo, a localização do acidente tiver sido mantida em sigilo até o início do exercício, a comunicação pelos inspetores deverá ser feita ao ponto de contato responsável pelas operações na área mais próxima do acidente, segundo lista fornecida pela empresa com antecedência, em atendimento a uma demanda da agência feita por correspondência, ou na própria reunião de *briefing*.

A partir desse gatilho, a equipe de fiscalização dará início à sequência de provocações previstas no roteiro e ao registro das reações da empresa a essas provocações.

Uma vez iniciada, a simulação tende a adquirir um caráter próprio, emergente, que não necessariamente seguirá um fluxo sequencial e lógico, independentemente dos cuidados que tiverem sido tomados pela equipe no planejamento da operação. Muitas respostas da empresa a uma crise são disparadas em paralelo. Assim, é importante ressaltar que tanto o ritmo da simulação quanto a aderência estrita ou flexível ao roteiro planejado são de responsabilidade da equipe de inspetores e deve se apoiar não somente no planejamento como, também, na experiência e no bom senso de seus integrantes. É importante lembrar que um dos fatores limitantes da equipe é sua capacidade de acompanhar e registrar adequadamente as reações da empresa. Se os inspetores julgarem necessário solicitar que uma ou outra ação pause para que possa ser esclarecida, registrada e documentada, devem fazê-lo. Para facilitar o trabalho de registrar as reações da empresa, ela deve ser novamente lembrada de prover cópia de todos os documentos produzidos ou apresentados à equipe de fiscalização, de digitalizar o que for possível, bem como salvar cópia de toda correspondência eletrônica trocada tanto internamente quanto com seus provedores.

As primeiras três horas da operação são as mais críticas e demandantes de energia e atenção, tanto do comitê quanto da equipe de inspetores. São nessas primeiras horas que a maior parte das reações da empresa são disparadas: comunicações internas, comunicações a grupos de interesse externos e a autoridades, criação dos muitos centros previstos na norma, acionamento de prestadores de serviços e do corpo de voluntários etc. Uma vez transposta esta fase, o ritmo da simulação tende a diminuir, surgem mais oportunidades para que os inspetores esclareçam dúvidas e, se julgarem que pode trazer benefícios para os resultados almejados, aumentem a quantidade, a complexidade e a velocidade das provocações à empresa.

O intervalo para almoço tem a propensão de quebrar o ritmo e arrefecer o ânimo tanto da equipe de fiscalização quanto do comitê de crise, com as implicações que isso traz para a retomada posterior dos trabalhos. Entretanto, a execução ininterrupta da simulação pode, por sua vez, produzir um nível de cansaço físico e mental elevado a ponto de pôr em risco a capacidade dos inspetores conduzirem a segunda parte do exercício adequadamente, sem a omissão ou esquecimento de pontos importantes, sejam nas provocações à empresa, sejam nos registros de suas reações. Assim, recomenda-se que o intervalo para o almoço seja mantido.

Mas cabe à equipe de fiscalização determinar o melhor momento para essa interrupção. Caso o comitê de crise convide os inspetores para almoçar, até mesmo como um gesto protocolar de educação, estes devem recusar, não importando o quão insistente seja o convite.

A simulação, em geral, produz os resultados esperados pelos inspetores até o final da tarde, início da noite. Se a comunicação do acidente ocorrer entre 8h e 9h da manhã, a simulação provavelmente poderá ser encerrada entre 18h e 19h. Dificilmente precisará ser estendida ao dia seguinte. Mas, a critério dos inspetores, essa extensão pode e deve ser solicitada à empresa. Nesse caso, a reunião de debriefing, que é normalmente agendada e realizada na manhã do terceiro e último dia da operação, deve ser postergada para a tarde desse dia. Os dois principais fatores a serem considerados para a solicitação de um alongamento da simulação são os limites físicos, mentais e emocionais dos participantes, inclusive dos inspetores, haja vista a natureza desse tipo de operação, e os benefícios adicionais que se pode obter com essa providência. Mais uma vez, a experiência e o bom senso dos inspetores, em função de uma análise custo x benefício, é que devem determinar a conveniência ou não de se tomar essa decisão.

A simulação é encerrada com a confirmação do horário e local da reunião de debriefing, para a manhã ou tarde do dia seguinte, e formalidades sociais.

#### **13.4. REUNIÃO DA EQUIPE DE INSPETORES PÓS-SIMULAÇÃO**

Após a simulação, normalmente há a necessidade de os inspetores discutirem suas observações e impressões gerais; as dúvidas que não foram suficientemente elucidadas; as diferenças nos registros efetuados e na linha de tempo do que ocorreu; as respostas e iniciativas da empresa que merecem ser destacadas e reforçadas positivamente pela equipe de fiscalização e, inversamente, as ações que não atenderam à norma ou que, mesmo atendendo, o fizeram estritamente no limite ou a ponto de comprometer o resultado global do exercício. Discutidos esses aspectos, a minuta do documento de debriefing deve ser acrescida dos tópicos que os inspetores julgarem pertinentes para apresentação à empresa aérea.

Dependendo das circunstâncias, tais como o horário de encerramento da simulação e a disposição geral da equipe, esse alinhamento de impressões pode se dar na própria noite da execução do exercício ou na manhã do dia seguinte, antes da reunião de debriefing. Pode acontecer no hotel ou outro local conveniente, mas sempre externo à empresa aérea e sem a presença de qualquer de seus representantes.

### 13.5. REUNIÃO DE *DEBRIEFING*

Os inspetores da equipe de fiscalização devem chegar pontualmente ao local combinado para a reunião de *debriefing*, tanto mais porque são eles que determinam o horário para o seu início. O objetivo desse encontro é, de posse da minuta elaborada durante o planejamento da operação acrescida das observações feitas ao longo da execução do exercício:

1. Repassar os principais pontos críticos a corrigir tanto no plano de assistência às vítimas quanto na capacidade de reação da empresa;
2. Reforçar os aspectos positivos observados tanto no plano quanto na resposta dada pela empresa à simulação conduzida;
3. Esclarecimento de dúvidas surgidas durante a simulação e não elucidadas na oportunidade;
4. Solicitar documentos e correspondência produzidos pela empresa durante a simulação e ainda não disponibilizados aos inspetores;
5. Discussão de outros pontos que a equipe considerar relevante;
6. Agradecimentos e formalidades de encerramento.

## 14. APÓS A OPERAÇÃO

### 14.1. RELATÓRIO DA OPERAÇÃO

Os responsáveis pela elaboração do relatório da operação necessitam de todos os documentos gerados na fase de planejamento, inclusive acrescidos das informações colhidas nas reuniões de briefing e debriefing, dos registros feitos durante a execução da simulação, de todos os documentos e correspondência produzidos e emitidos pela empresa aérea ao longo do exercício, e da colaboração de seus pares nos processos de revisão e crítica do produto final. O relatório pode conter os tópicos e subtópicos listados abaixo, a critério dos inspetores relatores, atendidos os fatores de objetividade, clareza e relevância. A lista deve ser entendida como uma sugestão e passível de evoluir, para mais, para menos, ou simplesmente diferente, conforme o conhecimento sobre a matéria aumente e melhore.

- ▶ Folha de rosto contendo o nome do relatório, a empresa submetida à fiscalização, os locais físicos ou geográficos nos quais o exercício foi conduzido, as datas de início e fim da operação, e os nomes dos inspetores, com suas respectivas credenciais ou números de matrícula, que conduziram a operação;
- ▶ Sumário;
- ▶ Introdução;

- ✓ Breve descrição da norma IAC 200-1001 e seu propósito;
- ✓ Explicação sucinta do espírito da fiscalização das empresas aéreas na questão regulada pela IAC 200-1001; e
- ✓ Apresentação resumida da metodologia de simulação de mesa (tabletop exercise);
- ▶ Objetivo da Operação;
- ▶ Planejamento;
  - ✓ Seleção da empresa aérea;
  - ✓ Duração da operação;
  - ✓ Equipe;
  - ✓ Comunicação à empresa aérea sobre a realização da operação;
  - ✓ Verificação do alinhamento do plano de assistência a vítimas da empresa aérea à norma e elaboração do roteiro da operação;
- ▶ Execução;
  - ✓ Descrição detalhada, dia a dia, com uma linha de tempo dos momentos em que atividades ou comunicações foram disparadas ou recebidas, tanto da parte dos colaboradores da empresa aérea quanto dos inspetores e de quem mais tenha se envolvido diretamente no exercício, do que se passou ao longo da operação;
- ▶ Resultados alcançados pela operação a partir da medição dos parâmetros objetivos e observação dos parâmetros subjetivos estabelecidos no planejamento da operação. É principalmente neste item e no próximo que o conhecimento tácito adquirido pela equipe de inspetores durante a operação pode ser explicitado para transmissão e treinamento de outros inspetores. Tanto os aspectos positivos quanto os negativos, entre outros elementos de destaque, devem ser detalhados aqui;
- ▶ Recomendações para futuras operações. Este item é tão importante quanto o anterior e o complementa. A operação normalmente consolida práticas que se provaram bem sucedidas mas também pode encontrar dificuldades novas. Neste item os inspetores relatores têm a oportunidade de reforçar o entendimento de quais são as boas práticas para a realização desse tipo de operação, e fazer recomendações de como contornar, resolver ou diminuir o impacto das dificuldades imprevistas que surgiram ao longo do exercício;
- ▶ Anexos e apêndices. Entre esses documentos, sugere-se incluir os documentos elaborados durante a fase de planejamento, como *briefing*, *debriefing*, roteiro da simulação de mesa, Notas sobre o Plano, Ofício enviado à empresa; a lista dos membros do comitê de crise que

efetivamente participaram da operação; fotos do centro de gerenciamento de crise e dos centros ativados durante a operação.

#### **15. ENCERRAMENTO FORMAL DO PROCESSO**

Uma vez concluída a elaboração do relatório da operação e de sua revisão por todos os membros da equipe de inspetores, inclusive do gerente da unidade responsável pela realização desse tipo de fiscalização, deve ser dada ciência de sua existência a todos os interessados da agência. Tanto o relatório quanto os demais documentos e informações produzidas ao longo de todas as fases da operação devem ser colocados à disposição em pastas de arquivos da rede. No momento em que este manual é redigido estas pastas estão estruturadas conforme a imagem apresentada no ANEXO C.

Num futuro próximo, quando a agência dispuser de uma combinação de sistema/processos de gestão do conhecimento, todos os documentos, dados e informações produzidos nessas operações de fiscalização deverão ser parametrizados e registrados de acordo com as regras que forem criadas com o objetivo de torna-los mais prontamente acessíveis tanto aos servidores envolvidos diretamente na atividade quanto aos demais interessados em conhecer a matéria

#### **16. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos na elaboração do Manual de Procedimentos (MPR) serão solucionados pelo Gerente de Operações da GGAF.

**ANEXO A – EXEMPLO DE ROTTEIRO BÁSICO DA SIMULAÇÃO DE MESA**

<u>ITEM FISCALIZADO (IAC 200-1001) / PROVOCAÇÃO INSPAC</u>	<u>REAÇÃO DA EMPRESA</u>	<u>OBSERVAÇÕES</u>
	<b>O ITEM / PROVOCAÇÃO ESTÁ PREVISTO NO PLAVI?</b>	
Comunicação da queda do voo XXXXX.		Presumir que o acidente tenha ocorrido em local desabitado (sem vítimas no solo) mas próximo a - base escolhida para a simulação.
Em - base escolhida para a simulação - verificar se há, onde está localizado, se o acesso é fácil e se os colaboradores locais o conhecem, Plano Local de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares (item 4.2)	A verificar	Anotar o local e a facilidade de obtenção do plano para implementação.
Nome e telefone do contato da equipe de resposta à emergência da base (item 4.2.1). No caso do Plano Corporativo, quem é essa pessoa?	A verificar	No plano corporativo há dados de contato da Gerência de Crises e Assistência Familiar no Capítulo 1, item A (p. PRE 1-2), item N, subitem N.1.10 (p. PRE 1-15) - nesse caso, sem a identificação de que se trata do Gerente de Crises, e no Capítulo 6, item A, subitem A.1 (p. PRE 6-4).

Relação com nome, endereço e telefone dos seguintes atores, agentes e autoridades (item 4.2.2)

a) autoridades administrativas aeroportuárias	NÃO	
b) hospitais locais	NÃO	
c) hotéis de referência na localidade	NÃO	
d) representantes religiosos	NÃO	
e) empresas de transporte	NÃO	
f) Polícia Civil, Militar e Bombeiros	NÃO	
g) Defesa Civil e órgãos de assistência	NÃO	
h) Polícia Federal	NÃO	
h) Receita Federal	NÃO	
h) Vigilância Sanitária	NÃO	
i) médicos	NÃO	
j) psicólogos	SIM	
k) consulados	NÃO	
l) DAC, SERAC e Seção de Aviação Civil (NURAC), se em território nacional	NÃO	
m) agências funerárias	NÃO	
<u>Procedimentos a serem implementados pela empresa (Item 4.3):</u>		

a) preservação da lista dos passageiros embarcados, em caráter confidencial, até a divulgação para o público. A lista dos passageiros a bordo só poderá ser divulgada após a notificação aos familiares, ficando a critério da Empresa Aérea fazer a divulgação parcial, mediante o andamento das notificações	SIM	
b) acionamento de seu Centro de Gerenciamento de Crise	SIM	
c) acionamento de seu Centro de Assistência Especial	NÃO	
d) acionamento de seu Centro de Atendimento Telefônico, disponibilizando no mínimo, um número de telefone exclusivo para chamadas gratuitas dos familiares com a finalidade de complementar o processo de notificação	SIM	
e) estabelecimento de seu Centro de Assistência Familiar na cidade do acidente, ou mais próxima desta	SIM	Centro Local de Emergência Auxiliar (CLEA). O que é ASD (p. PRE 3-6)?
f) notificação aos familiares das vítimas do acidente, por equipe treinada, se possível pessoalmente	SIM	Não há orientação expressa para que a notificação seja feita preferencialmente em pessoa.

<p>g) viabilizar o trabalho das equipes envolvidas com a assistência, providenciando comunicação, transporte, acomodação e alimentação</p>	<p>PARCIAL</p>	<p>O transporte aéreo dos voluntários está explicitado no item 5 do checklist do Diretor de Operações (p. PRE 4-8) e no item 3 do checklist da Diretora de Aeroportos (p. PRE 4-22). Há menção à disponibilização de "recursos iniciais" (financeiros?) no item 5 do checklist do Vice-Presidente de Finanças (p. PRE 4-17). A estrutura para atender a necessidade de comunicação está explicitada nos itens 5 e 6 do checklist do Diretor de TI (p. PRE 4-16). Não está explicitada a assistência relativa ao transporte (outros modais), acomodação e alimentação.</p>
<p>h) operacionalização, nos aeroportos afetados, dos locais reservados para receber os sobreviventes e familiares, provendo necessidades básicas como: alimentação, comunicação, assentos e toaletes</p>	<p>PARCIAL</p>	<p>A estrutura para atender a necessidade de comunicação está explicitada nos itens 5 e 6 do checklist do Diretor de TI (p. PRE 4-16). Não está explicitado na operacionalização, nos aeroportos afetados, dos locais reservados para receber os sobreviventes e familiares, o provimento de necessidades básica como alimentação, assentos e toaletes.</p>
<p>i) assistência às vítimas e apoio a seus familiares nos trâmites de imigração e alfândega</p>	<p>NÃO</p>	
<p>j) ligação com agentes diplomáticos e consulares caso haja vítima estrangeira</p>	<p>SIM</p>	

<p>k) deslocamento de ida e volta dos familiares até a cidade, ou a mais próxima, do local do acidente</p>	<p>SIM</p>	<p>"As bases envolvidas no acidente / incidente como origem, destino ou escalas intermediárias são automaticamente ativadas como Centros Locais de Emergência Auxiliar, tendo como atribuições específicas o recebimento e acomodação de familiares, seu eventual despacho ao local do acidente e cuidados adicionais que se façam necessários."</p>
<p>l) provisão de transporte para os sobreviventes e familiares, conforme necessário, na localidade do acidente aeronáutico, ou na mais próxima deste</p>	<p>PARCIAL</p>	<p>"Deverá também ... preparar-se para o despacho de voos especiais levando as equipes de Go-Team, voluntários ou eventualmente sobreviventes e familiares." Não está explicitada a provisão de transporte por outros modais.</p>

<p>m) provisão de acomodação, alimentação, <u>segurança</u>, assistência <u>médica</u>, <u>psicológica</u> e religiosa aos familiares das vítimas e sobreviventes enquanto no Centro de Assistência Familiar</p>	<p>PARCIAL</p>	<p>A assistência médica está presumida na segunda tabela do item L "NÍVEIS DE RESPOSTA", na coluna NÍVEL DE ATIVAÇÃO, para as situações de categoria I e IIA (Provedores de Emergência) e II, III e IV (Serviço Médico) (p. PRE 1-11). Há, também, menção à uma Diretoria de Atendimento ao Cliente e Coordenação Médica (?) (p. PRE 1-13 e 1-14). A responsabilidade pela "segurança das instalações da companhia e dos centros ativados" está explicitada no item A.1.9, nas ações do Gerente de Security (p. PRE 2-3) e nos itens 4 e 5 de seu checklist (p. PRE 4-13), e no item 11 do checklist do Diretor de Emergências (p. PRE 4-5). O acionamento do "grupo de assistência psicológica" está explicitado no item 7 do checklist do Gerente de Investigação e Crises (p. PRE 4-12). A assistência alimentação e religiosa não estão explicitadas.</p>
<p>n) recebimento, identificação e devolução ao responsável dos pertences pessoais recuperados</p>	<p>SIM</p>	
<p>o) organização de visita ao local do acidente, caso solicitada pelos familiares e desde que possível, preservando a <u>segurança</u> dos interessados e mediante a coordenação com a autoridade local</p>	<p>SIM</p>	<p>"Coordenar a segurança das instalações da companhia em outras localidades, bem como nos centros ativados."</p>

p) disponibilização de informações atualizadas sobre o acidente aeronáutico às vítimas e aos seus familiares, nos centros ativados	SIM	"Manter atualizado os quadros de situação com as melhores informações disponíveis." "Assegurar a publicação do <i>dark site</i> e a permanente atualização de seu conteúdo."
q) provisão de informações a respeito das ações assistenciais às vítimas e aos familiares;		
r) acompanhamento do processo de identificação e auxílio no desembarço legal dos corpos junto aos órgãos competentes	SIM	
s) traslado dos corpos para sepultamento em cidade de origem, ou conforme solicitado pelo familiar, se viável	NÃO	
<b><u>DISPOSIÇÕES FINAIS</u></b>		
5.1 As Empresas Aéreas deverão prover treinamento do presente Plano para as equipes de suas bases, conforme o previsto nos seus manuais de procedimentos, inclusive com a realização de simulações.	SIM	
5.2 As Empresas Aéreas devem coordenar, juntos aos órgãos e empresas de apoio, as suas participações nos Planos Locais de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.	NÃO	
5.3 A aplicação das assistências previstas nesta IAC se encerrará após a efetivação de todos os trâmites de atendimento às vítimas, fatais ou não, do apoio aos seus familiares e a realização das cerimônias fúnebres.	NÃO	

5.4 O Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares poderá fazer parte do Plano Corporativo de Resposta a Emergências das Empresas Aéreas.	SIM	
5.5 Empresas Aéreas que operem voos com código compartilhado deverão conhecer seus planos mutuamente e coordenar ações conjuntas em caso de acidente aeronáutico.	NÃO	

## ANEXO B – OFÍCIO À EMPRESA AÉREA

Ofício nº /20xx/GGAF/ANAC

Brasília-DF, xx de xxxxxxxx de 20xx.

Ao(À)

**Sr(a). xxxxxx xxxxxxxxxxxx**

<cargo>

<empresa>

<linha de endereço>

<linha de endereço>

CEP: xxxxx-xxx – <bairro> - <município ou cidade/UF>

Assunto: **Fiscalização da Execução do Plano de Resposta a Emergências em particular ao cumprimento do disposto na IAC 200-1001**

Prezado(a) Senhor(a),

1. Vimos comunicar que, conforme previsto no planejamento desta Gerência Geral, nos dias xx, yy e zz de nonononon de 20xx uma/duas equipe(s) de INSPAC da Agência realizará(ão) uma fiscalização da execução do Plano de Resposta a Emergências (ou outro nome que tiver) da <empresa>, em especial no que se refere à aderência ao disposto na IAC 200-1001, de 22 de julho de 2005.
2. A operação se constituirá na simulação (*tabletop exercise*) da reação da <empresa> a um acidente aeronáutico hipotético com uma de suas aeronaves e obedecerá ao cronograma anexo a este ofício.
3. Para efeito da operação a(s) equipe(s) da ANAC, composta <quantidades e cargos dos componentes da equipe>, escolherá(ão) um voo da empresa com destino a <nonononon> e chegada no dia xx de nonononon de 20xx. O número do voo, o local e a hora do acidente hipotético serão comunicados pela equipe da ANAC no próprio dia xx.
4. A equipe da agência <no caso de operações realizadas simultaneamente no centro de gerenciamento de crise e em uma base operacional da empresa situada em outro local, informar como a equipe de fiscalização se dividirá entre ambos>.
5. O objetivo da simulação será o de verificar a rapidez e a eficácia da resposta da empresa à emergência proposta, a qualidade do treinamento e o nível de entendimento e cooperação entre os colaboradores envolvidos, além da aderência à norma que rege o tema.

6. A simulação é uma forma de testar a habilidade teórica de resposta da <empresa> a uma determinada situação específica de emergência, sem transtornos ou sem interrupção no funcionamento ou deterioração de suas operações. Entretanto, será expectativa da equipe de fiscalização que o contato com e o acionamento de elementos e agentes-chave do Plano de Resposta a Emergências (ou equivalente) da empresa sejam efetivamente realizados e que suas reações sejam aquelas previstas no Plano.

7. A reação a um acidente aeronáutico implica no disparo de várias ações e no acionamento de muitas pessoas, em diferentes capacidades, simultaneamente. As limitações inerentes ao tipo de simulação proposta, e sua verificação pela equipe da ANAC, requerem, contudo, que atividades que seriam realizadas e conduzidas em paralelo o sejam em série. O cronograma enviado em anexo leva isso em consideração.

Atenciosamente,

NOME DO GERENTE GERAL DE AÇÃO FISCAL

Gerente Geral de Ação Fiscal

## CRONOGRAMA

	dia/mês - 4a.feira	dia/mês - 5a.feira	dia/mês - 6a.feira
08:30		Equipe da ANAC comunica o acidente hipotético com aeronave da empresa e início da simulação	
14:30	Chegada da equipe da ANAC ao local a ser indicado pela <nome da empresa> para o Centro de Gerenciamento de Crise.	Simulação	Continuação da simulação
15:00	Apresentações		
15:30	Reunião de briefing		
17:30	Instalação / acomodação de material e dispositivos de apoio		Encerramento dos trabalhos
18:00			Reunião de debriefing
18:30	Encerramento do dia	Encerramento do dia	Encerramento do dia

## ANEXO C – Pastas de arquivos na rede para registro dos documentos da operação

