



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/SFI-003-R01

**PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE
AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES -
FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA IAC 200-1001**

09/2016

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	25/08/2015	SFI	N/A
R01	30/09/2016	SFI	N/A

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 9.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 9.
- 4) Procedimentos, pág. 10.
 - 4.1) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001, pág. 10.
 - 4.2) Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001, pág. 20.
- 5) Disposições Finais, pág. 24.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) GEOP-Fiscalização

- 1) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

b) GEOP Fiscalização - IAC 200-1001

- 1) Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

c) O SFI

- 1) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

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

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001.
- b) Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores;

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.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
GEOP-Fiscalização	Servidores que realizam fiscalização de aviação civil dentro da gerência
GEOP Fiscalização IAC 200-1001	Equipe de INSPAC - Serviços Aéreos designada pelo GEOP
O SFI	O Superintendente de Ação Fiscal

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Ação Fiscal aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

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

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

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas

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

2. DEFINIÇÕES

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

2.1 Sigla

Definição	Significado
BPS	Boletim de Pessoal e Serviço
IAC	Instrução de Aviação Civil
INSPAC	Inspetor de Aviação Civil
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil da ANAC.
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
PLAVI	Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
EXEMPLO BÁSICO DE ROTEIRO DE SIMULAÇÃO DE MESA	Principais tópicos de uma simulação de mesa em forma de roteiro
Orientações para Simulação de Mesa de Acidentes Aeronáuticos com Vítimas	Documento que orienta a realização de uma simulação de mesa de um acidente aeronáutico com vítimas

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

3.3 SISTEMAS

Não há sistemas relacionados para a realização deste MPR.

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

4.1 Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

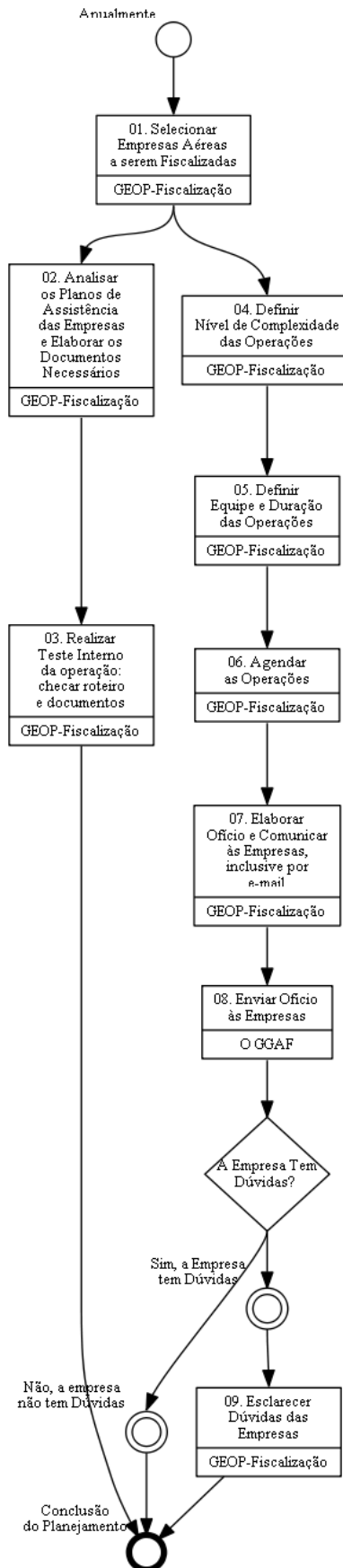
Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001 - Plano de Assistência Às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio Aos Seus Familiares

O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Anualmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Conclusão do Planejamento".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEOP-Fiscalização, O SFI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "EXEMPLO BÁSICO DE ROTEIRO DE SIMULAÇÃO DE MESA".

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



01. Selecionar Empresas Aéreas a serem Fiscalizadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: 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.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "02. Analisar os Planos de Assistência das Empresas e Elaborar os Documentos Necessários", "04. Definir Nível de Complexidade das Operações".

02. Analisar os Planos de Assistência das Empresas e Elaborar os Documentos Necessários

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: Ainda na fase de planejamento, os inspetores escalados devem estudar o plano de assistência às 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 EXEMPLO BÁSICO DE ROTEIRO DE SIMULAÇÃO DE MESA 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.

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.

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.

É elaborado um documento contendo pontos do plano de assistência às vítimas da empresa que precisam ser esclarecidos na reunião de briefing. Este documento é chamado de "Notas sobre o Plano".

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.

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 à 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.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: EXEMPLO BÁSICO DE ROTEIRO DE SIMULAÇÃO DE MESA.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar Teste Interno da operação: checar roteiro e documentos".

03. Realizar Teste Interno da operação: checar roteiro e documentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: Concluída a etapa de Análise do Plano de Assistência da Empresa e elaboração dos documentos Notas sobre o PLAVI, Roteiro, Briefing e minuta de Debriefing, e, faltando no máximo uma semana para a realização da operação, a equipe de INSPAC deve se reunir para repassar o Roteiro e o Notas sobre o PLAVI, batendo-os contra o plano da empresa, verificando lacunas, erros ou discrepâncias. Se houver necessidade, o Briefing e a minuta do Debriefing devem ser alterados de modo a refletir o resultado do teste interno.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Definir Nível de Complexidade das Operações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: 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.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Definir Equipe e Duração das Operações".

05. Definir Equipe e Duração das Operações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: A experiência adquirida nas operações já realizadas 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.

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. 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.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Agendar as Operações".

06. Agendar as Operações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: O agendamento da operação deve seguir o planejamento anual de atividades da gerência, bem como conciliar a disponibilidade dos servidores habilitados e competentes a realizá-la. Esse último parâmetro depende da programação individual de atividades desses servidores bem como sua programação de férias, folgas ou outros períodos previstos de afastamento.

Tipicamente, a operação deve ser programada para que a comunicação à empresa aérea de que ela será objeto desse tipo de fiscalização chegue a ela com pelo menos três meses de antecedência. Isso dá à empresa tempo para que tire dúvidas tanto acerca da legislação e da fiscalização a que será submetida quanto para se assegurar que está adequadamente preparada. Na agência, esse tempo permite uma estruturação e um planejamento logístico tranquilo e cuidadoso, compreendendo a solicitação de passagens e diárias, reserva de hotéis, pedidos de aparelhos celulares, de telecomunicação e notebooks, conforme sejam necessários, entre outras providências.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar Ofício e Comunicar às Empresas, inclusive por e-mail".

07. Elaborar Ofício e Comunicar às Empresas, inclusive por e-mail

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: 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.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Enviar Ofício às Empresas".

08. Enviar Ofício às Empresas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O SFI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Empresa Tem Dúvidas?" seja "sim, a Empresa tem Dúvidas", deve-se seguir para a etapa "09. Esclarecer Dúvidas das Empresas". Caso a resposta seja "não, a empresa não tem Dúvidas", esta etapa finaliza o procedimento.

09. Esclarecer Dúvidas das Empresas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP-Fiscalização.

DETALHAMENTO: Esta é uma atividade condicional. Empresas com planos de assistência mal elaborados - que não contêm as informações mínimas necessárias para torná-los instrumentos úteis de consulta e treinamento, que foram feitos em desacordo com a norma, ou que combinam ambos os fatores -, se tiverem consciência de suas limitações, estão sujeitas a querer esclarecer aspectos da norma ou da operação a que serão submetidas. Os INSPAC responsáveis pelo planejamento da ação devem aproveitar qualquer oportunidade apresentada por essas empresas para orientá-las e fazê-las estar o mais bem preparadas possível para a operação.

Se, mesmo que a empresa esteja com um plano mal elaborado, por qualquer um dos motivos já citados, ela não procurar a agência espontaneamente para tirar suas dúvidas, o planejamento e execução da operação devem prosseguir normalmente sem qualquer interação adicional prévia entre a Anac e a empresa.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

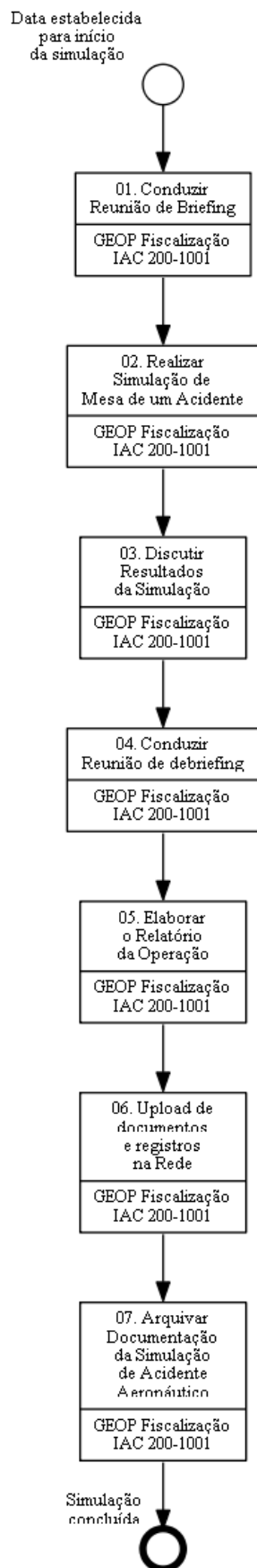
Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001 - Plano de Assistência Às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio Aos Seus Familiares

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Data estabelecida para início da simulação", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Simulação concluída".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEOP Fiscalização IAC 200-1001.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Orientações para Simulação de Mesa de Acidentes Aeronáuticos com Vítimas".

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



01. Conduzir Reunião de Briefing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Orientações para Simulação de Mesa de Acidentes Aeronáuticos com Vítimas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Realizar Simulação de Mesa de um Acidente".

02. Realizar Simulação de Mesa de um Acidente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Discutir Resultados da Simulação".

03. Discutir Resultados da Simulação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Orientações para Simulação de Mesa de Acidentes Aeronáuticos com Vítimas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Conduzir Reunião de debriefing".

04. Conduzir Reunião de debriefing

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar o Relatório da Operação".

05. Elaborar o Relatório da Operação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Upload de documentos e registros na Rede".

06. Upload de documentos e registros na Rede

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Arquivar Documentação da Simulação de Acidente Aeronáutico".

07. Arquivar Documentação da Simulação de Acidente Aeronáutico

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP Fiscalização - IAC 200-1001.
--

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SFI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.