



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SAR-462-R00**

---

**GESTÃO DE OCORRÊNCIAS AERONÁUTICAS NA SAR**

---

04/2017



MPR/SAR-462-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	20/04/2017	SAR	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 7.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
  - 2.1) Expressão, pág. 10.
  - 2.2) Sigla, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 12.
  - 3.1) Artefatos, pág. 12.
  - 3.2) Competências, pág. 12.
  - 3.3) Sistemas, pág. 13.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
  - 5.1) Analisar FNCO na GGAC, pág. 15.
  - 5.2) Analisar e Responder BROA, pág. 19.
  - 5.3) Controlar e Responder RSV, pág. 26.
  - 5.4) Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC, pág. 31.
- 6) Disposições Finais, pág. 35.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Coordenação de Vigilância Continuada**

- a) Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC

#### **2) Superintendência de Aeronavegabilidade**

- a) Analisar e Responder BROA
- b) Controlar e Responder RSV

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTAR - Aprovadores**

- 1) Analisar FNCO na GGAC

#### **b) GTAR - Servidores**

- 1) Analisar FNCO na GGAC

#### **c) GTPA - Ocorrências**

- 1) Controlar e Responder RSV

#### **d) SAR - Coordenação Ocorrências**

- 1) Analisar e Responder BROA
- 2) Controlar e Responder RSV

#### **e) SAR - Resposta Ocorrências**

- 1) Analisar e Responder BROA
- 2) Controlar e Responder RSV

# 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

## 1.1 INTRODUÇÃO

Este manual descreve os processos de análise e respostas a ocorrências aeronáuticas (acidentes e incidentes) no âmbito da SAR, contemplando também as ações suscitadas pelo Plano de Gerenciamento de Crise – ANAC.

### 1.1.1 Papeis e responsabilidades

São atribuições das superintendências finalísticas, conforme o Regimento Interno da ANAC, as de analisar, dar parecer e tomar ação, conforme aplicável, sobre recomendação de segurança de voo relativa à investigação de acidente e de incidente aeronáutico. A IN nº 108 de 2016 estabelece procedimentos e ações administrativas a serem adotadas após a comunicação de uma ocorrência aeronáutica, definido as principais ações decorrentes da comunicação de ocorrências, notadamente o acesso ao FNCO, a suspensão de CA, criação e respostas de BROA e respostas a recomendações de segurança (RSV). Adicionalmente, quando da ocorrência de eventos de maior gravidade, a IN 78 de 2014 define sob o tema geral de “Gerenciamento de Crise”, os instrumentos a serem utilizados nestas circunstâncias, dentro dos quais a SAR deve envolver-se em alguns protocolos previstos.

Considerando-se os acidentes e incidentes aeronáuticos, o registro primário gerenciado pelo CENIPA é o de confirmação da ocorrência, através da FNCO, que chega à ANAC através de um e-mail automático disparado pelo sistema daquele órgão. Dentro das atribuições da SAR nesta etapa está a cargo da GGAC/GAEM/GTAR apropriada proceder à análise da ocorrência e estabelecer suspensão de CA e comunicações adicionais conforme julgados precedentes.

A análise de BROA, que pode ou não ser gerado a partir da ocorrência, bem como as RSV decorrentes dos Relatórios de Investigação entram pela SAR e são distribuídas para as gerências finalísticas desta superintendência, notadamente GGAC, GGCP e GTPN devendo retornar em resposta via SAR para finalmente fecharem o ciclo de comunicação na interface ASIPAER. Estas áreas finalísticas tiveram definição lógica de dois grupos nos fluxos de trabalho:

SAR – coordenação ocorrências – grupo ou servidores de cada gerência responsável pelo controle e planejamento das ações.

SAR – resposta ocorrências – Grupo de servidores de cada gerência que realizará as diligências necessárias.

O desdobramento das ações em momento de crise estipulados no instrumento “Plano de Gerenciamento de Crise - ANAC” estão concentrados na própria SAR e na GGAC/GCVC a quem cabem a coordenação interna e decisões dentro dos protocolos previstos.

### 1.1.2 Políticas e diretrizes

Na execução dos processos relacionados a acidentes e incidentes aeronáuticos deve-se ter em mente as disposições da IN nº 108, de 16 de novembro de 2016. Esta estabelece procedimentos e ações administrativas a serem adotadas após a comunicação de uma ocorrência aeronáutica, definido as principais ações decorrentes da comunicação de ocorrências, notadamente o acesso ao FNCO, a suspensão de CA, criação e respostas de BROA e respostas a recomendações de segurança (RSV).

Estão entre os principais elementos da política de prevenção de acidentes os preceitos básicos de zelar pela abertura e distribuição adequada dos registros de ocorrências, de conhecer as causas e não os culpados e de agir com celeridade na busca de causas raízes que contribuem para um evento.

Quanto às principais diretrizes depreendidas da citada IN 181 e pela NCIA 3-13 do CENIPA estão a da correta distribuição e análise dos registros pelos órgão e empresas responsáveis por fatores contribuintes e os prazos estabelecidos para respostas a estes registros. No caso das FNCO espera-se ação imediata de bloqueio de fatores contribuintes antes mesmo da emissão do BROA. Para as recomendações RSV estipula-se o prazo padrão máximo de 90 dias para uma resposta ao CENIPA ou uma justificativa para alongamento deste prazo. Em casos especiais o prazo será estipulado diferentemente do padrão e de acordo com o risco à segurança operacional devendo igualmente ser atendido pelos órgãos responsáveis.

Quanto a um cenário de crise, além do procedimento deste MPR, deve-se atentar para a IN nº 78, de 24 de março de 2014 que institui a política de gerenciamento de crise no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e dá outras providências, criando o comitê de crise e o plano de gerenciamento de crise no âmbito da ANAC. Deste modo a políticas e diretrizes estão contidas nestes dois instrumentos, dentro dos quais o comitê de crise será responsável por coordenar as ações necessárias com a celeridade que o evento demandar.

### 1.1.3 Processos

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR, os seguintes processos de trabalho:

- a) Analisar FNCO na GGAC.
- b) Analisar e Responder BROA.
- c) Controlar e Responder RSV.
- d) Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC.

## 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

## 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31.

IN Nº 78, de 24 de março de 2014.

IN Nº 108 de 16 de novembro de 2016.

## 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
Gerência de Coordenação de Vigilância Continuada - GCVC	Gerência responsável na área de competência da Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada por: (1) planejar e coordenar as atividades de certificação e vigilância continuada, estabelecendo processos visando maior eficiência; (2) padronizar e coordenar tecnicamente as atividades de certificação e de vigilância continuada; (3) realizar periodicamente auditorias no âmbito das gerências e gerências técnicas da GGAC; e (4) monitorar a execução das atividades de certificação e de vigilância continuada por meio de índices de produtividade e desempenho
Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR	A Superintendência de Aeronavegabilidade é responsável pelas certificações de produtos aeronáuticos, emitir aprovação de aeronavegabilidade para exportação e revogar diretriz de aeronavegabilidade.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTAR - Aprovadores	Servidores lotados nas Gerências Técnicas de Aeronavegabilidade (GTAR) da Superintendência de Aeronavegabilidade

	(SAR) com atribuição em portaria para aprovar ou aceitar documentos relacionados às respectivas atribuições.
GTAR - Servidores	Grupo formado por servidores lotados nas Gerências Técnicas de Aeronavegabilidade (GTAR) da Superintendência de Aeronavegabilidade (SAR). O grupo pode receber o apoio de estagiários.
GTPA - ocorrências	Grupo responsável por controlar documentos relacionados a ocorrências, principalmente de RSV, na SAR
SAR - coordenação ocorrências	Responsável por orientar e gerenciar tecnicamente as respostas às ocorrências.
SAR - resposta ocorrências	Responsável por executar as ações de resposta às ocorrências aeronáuticas.

## 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

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

Compete ao Superintendente de Aeronavegabilidade 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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

Definição	Significado
Arquivo SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Aeronavegabilidade
Planilha RIS	Aba da Planilha SIGA que se refere aos Reportes Internos de Segurança (RIS)
Plano de Gerenciamento de Crise - ANAC	Plano estabelecido e aprovado pela diretoria da ANAC a ser seguido pela Agência quando do estabelecimento de uma situação de crise no Sistema de Aviação Civil brasileira.

### 2.2 Sigla

Definição	Significado
ASIPAER	Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos
BROA	Boletim de Registro de Ocorrência com Aeronave
CBAER	Código Brasileiro de Aeronáutica, representado pela Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.
CENIPA	Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos
FNCO	Ficha de Notificação e Confirmação de Ocorrência
GCVC	Gerência de Coordenação de Vigilância Continuada
GGAC	Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada
GGCP/GCPR/PAC	Grupo responsável por gerenciar dificuldades em serviço da frota de aeronaves e emitir as Diretrizes e Aeronavegabilidade (DA).
GTAR	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade
GTPA	Gerência Técnica de Planejamento e Acompanhamento
RBAC	Regulamento Brasileiro da Aviação Civil

RBHA	Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica
RSV	Recomendação de Segurança de Voo
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
SIPAER	Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

### 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
Checklist - Ger Risco - Cenário 1	CheckList - Ger Risco - Cenário 1
Checklist - Ger Risco - Cenário 3	CheckList - Ger Risco - Cenário 3
Formulário de Precimento de Aeronave	Formulário de Precimento de Aeronave (em elaboração pela GCVC 91).
Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV	Guia com orientações para o preenchimento da planilha de controle de respostas a RSV.
ITD-462-01	Processamento de Boletins de Registro de Ocorrência Aeronáutica (BROA) emitidos pela ASIPAER, e de Recomendações de Segurança Operacional (RSO) emitidas pelo Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos - CENIPA.
MPRI 910-01	MPRI 910-01
Ofício FNCO	Ofício FNCO
Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC	Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC.

#### 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:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.	GTPA - ocorrências
Fornecer informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.	SAR - resposta ocorrências

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
GIASO - Gerenciador de Inspeções de Aeronavegabilidade e Segurança Operacional	Sistema utilizado para gerenciar inspeções de aeronavegabilidade e segurança operacional da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Este sistema é de uso exclusivo dos Inspetores da ANAC, órgãos do SAC e de entidades afins devidamente cadastradas.	<a href="http://www.anac.gov.br/giso">http://www.anac.gov.br/giso</a>
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/saci/">https://sistemas.anac.gov.br/saci/</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta 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.

### 5.1 Analisar FNCO na GGAC

A FNCO (Ficha de Notificação de Confirmação de Ocorrência) é recebida via e-mail pelas GTAR, que devem se cadastrar no sistema do CENIPA no link

<http://www.potter.net.br/>

A Ficha apresentada pelo sistema apresenta um nome diferente: Ficha de Notificação de Ocorrência Aeronáutica. Entretanto, essas Fichas de Notificação de Ocorrência Aeronáutica recebidas por e-mail serão consideradas para tratamento por este processo.

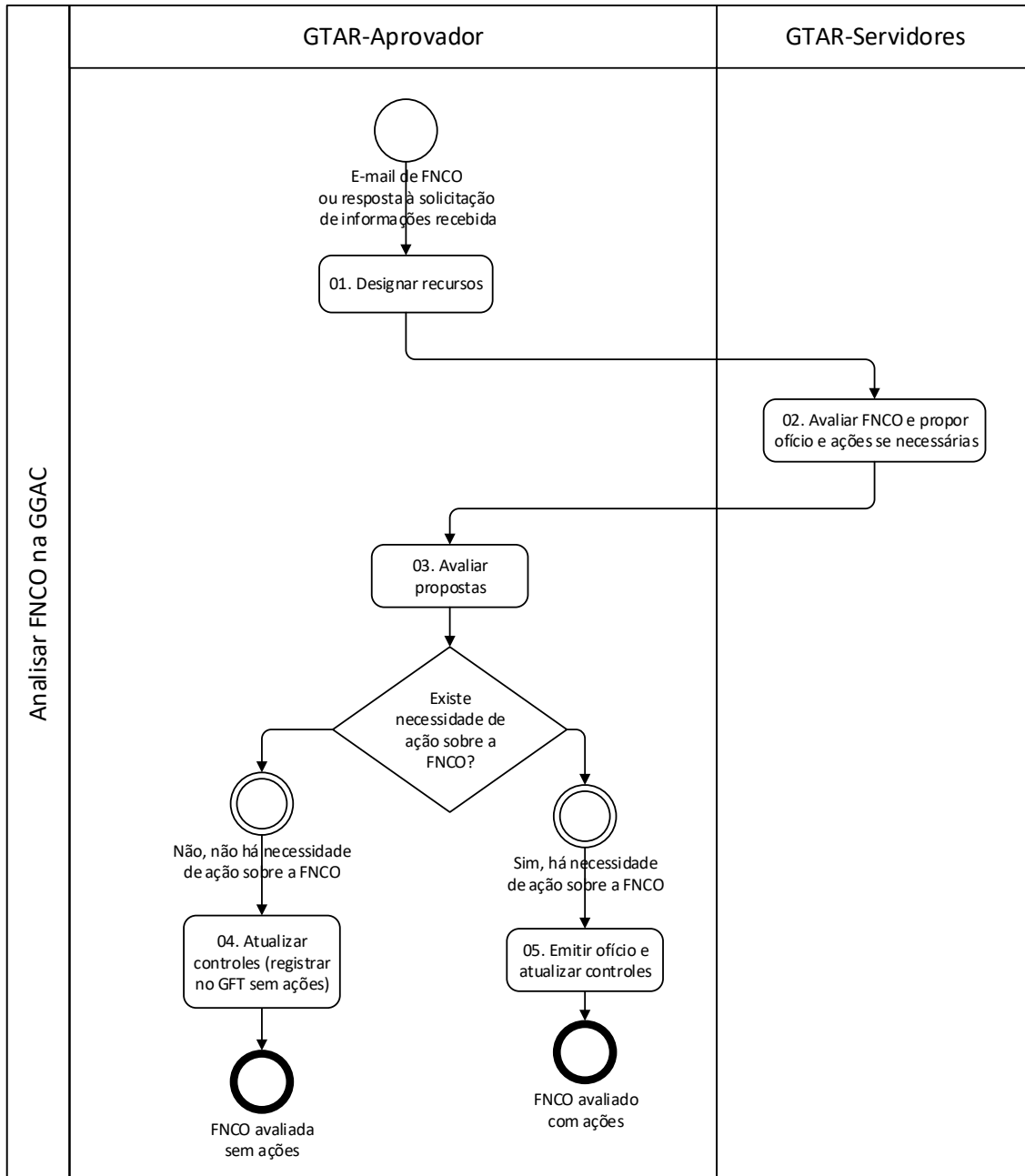
O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "E-mail de FNCO ou resposta à solicitação de informações recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) FNCO arquivado com ações.
- b) FNCO avaliada sem ações.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTAR - Aprovadores, GTAR - Servidores.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "ITD-462-01", "MPRI 910-01", "Ofício FNCO".

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



### 01. Designar recursos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.

DETALHAMENTO: Em todas as fichas recebidas por e-mail deve-se verificar se o CENIPA - Centro de Prevenção e Investigação de Acidentes Aeronáuticos não liberou a aeronave, se trazem assuntos afetos à área de aeronavegabilidade e/ou se estão no critério de análise pela GTAR - Gerencia Técnica de Aeronavegabilidade correspondente.

Identificando-se que se trata de uma ficha deve ser analisada por uma GTAR, deve-se realizar o download desta ficha, iniciar o processo e designar o analista desse processo.



Os critérios que a GTAR deve utilizar para identificar se a ficha deve ser analisada são:

- a) Operadores segundo o RBHA 91 e RBAC 137: conforme divisão geográfica de supervisão das GTAR indicada pela GAEM em que o endereço do operador se encontra;
- b) Operadores segundo o RBAC 121 e 135: de acordo com a GTAR que supervisiona o operador.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar FNCO e propor ofício e ações se necessárias".

## 02. Avaliar FNCO e propor ofício e ações se necessárias

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Servidores.

DETALHAMENTO: - Atualizar controles necessários e registrar em controle centralizado as marcas da aeronave, o processo SEI - Sistema Eletrônico de Informações aberto (tipo de Processo no SEI: Aeronavegabilidade: Análise de FNCO) e atualizar a planilha definida pela GCVC - Gerência de Coordenação de Vigilância Continuada, caso esses dados não sejam possíveis de serem coletados do GFT (a ser definido);

- Avaliar a FNCO de acordo com o previsto pela IS 43.13-004;

- Diversos são os casos possíveis resultantes de uma análise de aeronavegabilidade sobre uma FNCO. Os principais elementos esperados nos resultados são:

- Nada a fazer - deve-se despachar com a Chefia, discutindo-se o caso;
- Necessidade de ações de mitigação - deve-se propor em ofício uma solicitação ao operador relacionada às ações, como o pedido de apresentação de um relatório, por exemplo;
- Suspensão do CA - Certificado de Aeronavegabilidade - deve-se propor em ofício texto de suspensão do CA;

Os elementos acima, a menos do elemento "Nada a fazer", podem ser mesclados no resultado de uma análise. É possível, portanto, que se tenha um caso com necessidade de ações de mitigação e suspensão do CA.

Em caso de suspensão, após despacho com a Chefia, deve-se suspender o CA da aeronave pelo código S1 no sistema SACI - Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil.

Para todos os casos, deve ser feita a atualização do controle local

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ofício FNCO, ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar propostas".

## 03. Avaliar propostas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.

DETALHAMENTO: Analisar, aprovar as propostas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: MPRI 910-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe necessidade de ação sobre a FNCO?" seja "sim, há necessidade de ação sobre a FNCO", deve-se seguir para a etapa "05. Emitir documento, atualizar controles". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de ação sobre a FNCO", deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar controles (registrar no GFT sem ações)".

<b>04. Atualizar controles (registrar no GFT sem ações)</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.
DETALHAMENTO: Caso não haja ações a serem tomadas, registrar no GFT - Sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho que não há ações a serem tomadas. Atualizar SEI. Arquivar processo.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: MPRI 910-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

<b>05. Emitir documento, atualizar controles</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.
DETALHAMENTO: Normalmente o caso de ação é documental. Deve ser enviado ao operador ou proprietário da aeronave o ofício apropriado e em seguida deve-se atualizar os controles, que pode incluir ou ser apenas um registro no fluxo do GFT. Atualizar SEI. Arquivar processo.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: GIASO - Gerenciador de Inspeções de Aeronavegabilidade e Segurança Operacional, SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Analisar e Responder BROA

Analisar BROA ou FNCO na GGAC

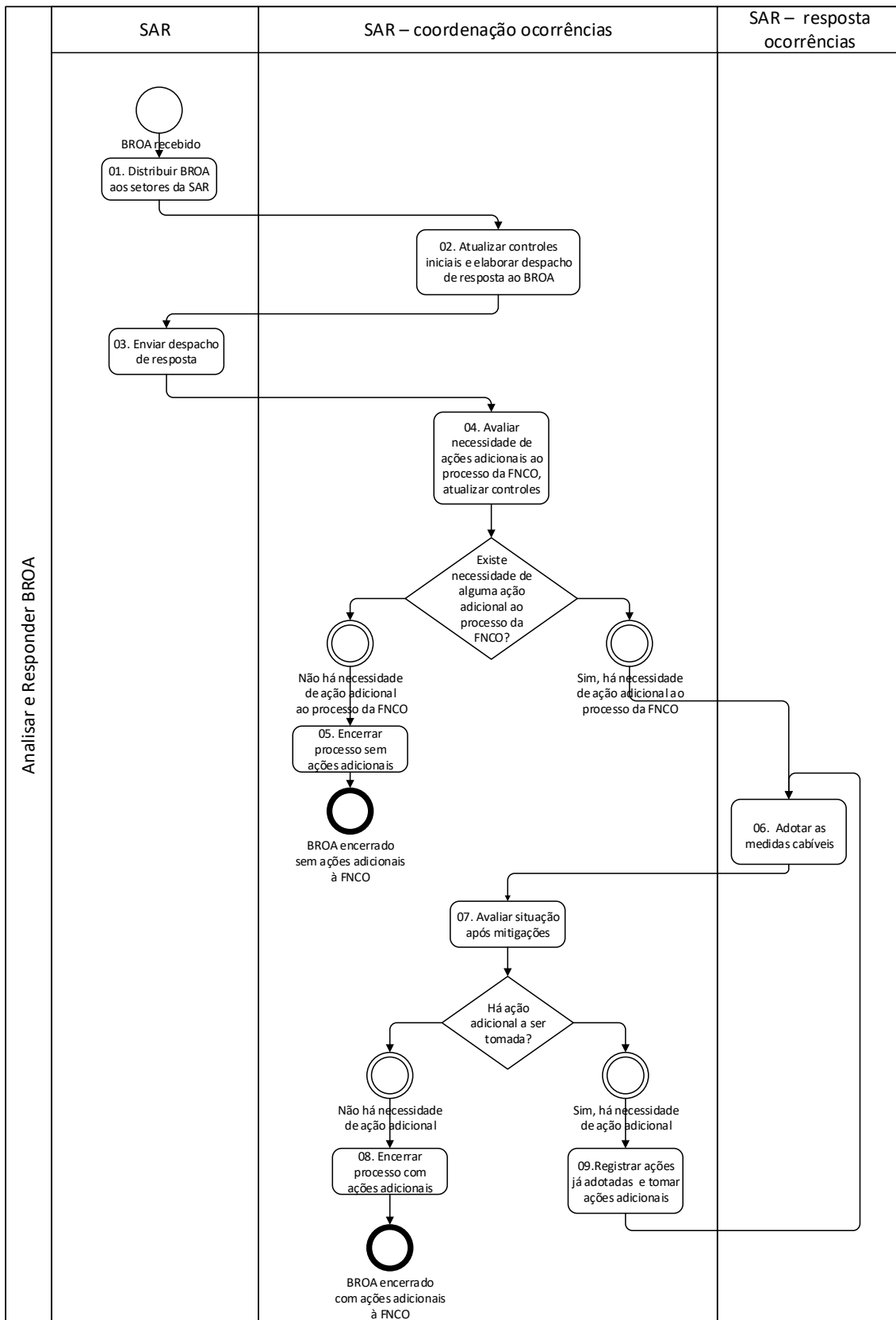
O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "BROA recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) BROA encerrada sem ações adicionais à FNCO.
- b) BROA encerrado com ações adicionais à FNCO.

A área envolvida na execução deste processo é a SAR. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: SAR - coordenação ocorrências, SAR - resposta ocorrências.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Formulário de Perecimento de Aeronave", "ITD-462-01".

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



## **01. Distribuir BROA aos setores da SAR**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR.

DETALHAMENTO: Receber o BROA - Boletim de Registro de Ocorrência com Aeronave ou FNCO e distribuí-lo através do sistema SEI aos setores da SAR que devem tomar providências quanto à ocorrência.

NOTA: geralmente, todos os BROA são encaminhados à GCVC 91 via ASIPAER > SAR > GGAC > GCVC 91. Não obstante, a SAR pode decidir consultar diretamente outros setores.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar controles iniciais e elaborar despacho de resposta ao BROA".

## **02. Atualizar controles iniciais e elaborar despacho de resposta ao BROA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Deve ser verificado para ser feita avaliação se o CENIPA não liberou a aeronave e/ou se trazem assuntos afetos à área de aeronavegabilidade para efeitos de cadastramento nos controles.

Atualizar controles necessários (registros iniciais) e atualizar a planilha definida pela GCVC;

Elaborar despacho de resposta ao BROA à ASIPAER - Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos;

NOTA: Caso já haja um processo aberto para uma FNCO relacionada ao mesmo evento, pode ser citado que um processo já foi aberto, informando o número SEI, assim como informar outras medidas consideradas relevantes.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Enviar despacho de resposta".

## **03. Enviar despacho de resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR.

DETALHAMENTO: Analisar, aprovar e enviar despacho de resposta ao BROA à ASIPAER.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar necessidade de ações adicionais ao processo da FNCO, atualizar controles".

## **04. Avaliar necessidade de ações adicionais ao processo da FNCO, atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: A ASIPAER não emite BROA para todas as FNCO. A FNCO geralmente chega a conhecimento das GTAR antes do recebimento de um eventual BROA relacionado ao mesmo evento. Por isso, é de se esperar que haja um processo já iniciado para tratamento da FNCO. Por isso, esta etapa do processo de avaliação do BROA se refere à necessidade de ações adicionais às já iniciadas para o processo de tratamento da FNCO, considerando-se eventuais informações adicionais registradas no BROA. Geralmente esta atividade será realizada pela GCVC.

#### Registro e controle:

Conforme a necessidade identificada de registro, deve-se registrar o evento no arquivo SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Aeronavegabilidade dentro da planilha RIS - Aba da Planilha SIGA que se refere aos Reportes Internos de Segurança (RIS) , com os dados relevantes:

- Reporte, CHE, COA, Bcodi, Base, GIASO, Curta descrição do reporte, Data do reporte, Data da inclusão, Dt.Ult.Audit, Status, GIASO, Severidade, Status e Obs

#### Planilha RIS -

(\\svcrj1201\ANAC\SAR\GGAC\GACO\121\AcompanhamentodeProcessos\SIGA\GCVC

Através da própria planilha do RIS um e-mail é gerado e deve ser encaminhado à liderança da GTAR (e/ou outras áreas), de forma a alertá-los da inclusão da demanda (BROA). As ações pertinentes devem então ser planejadas e implementadas, de maneira a mitigar os riscos que acarretaram o evento.

Outros setores da SAR fora da GGAC - Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada devem seguir seus processos de registro e controle de ocorrências, para controle próprio.

#### Ações adicionais:

Caso seja considerado que ações adicionais são necessárias, deve-se encaminhar a informação da necessidade aos setores de execução, assim como cópia do BROA. Podem ser feitas reuniões para alinhar as ações.

#### Melhoria de Processos:

Em observância ao art. 11 da IN 108/2016 deve ser observado o seguinte nas análises: "Art. 11. Sempre que o BROA indicar a existência de lesões fatais, deverá ser verificada a execução dos procedimentos internos de cada área técnica com o objetivo de identificar possíveis condições latentes existentes e de buscar melhorias na gestão organizacional, atuando de forma proativa.

Parágrafo único. As análises feitas nos procedimentos internos deverão ser arquivadas em cada área técnica para consultas futuras e não deverão integrar o processo aberto pela ASIPAER."

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe necessidade de alguma ação adicional ao processo da FNCO?" seja "não há necessidade de ação adicional ao processo da FNCO", deve-se seguir para a etapa "05. Encerrar processo sem ações adicionais". Caso a resposta seja "sim, há necessidade de ação adicional ao processo da FNCO", deve-se seguir para a etapa "06. Adotar as medidas cabíveis".

## 05. Encerrar processo sem ações adicionais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Caso seja identificado que as ações já iniciadas pelo processo relacionado à FNCO são suficientes, deve-se encerrar o processo de análise do BROA, uma vez que já está havendo acompanhamento pelo processo da FNCO, anotando também na Planilha RIS.

Obs.: Cancelamento das Marcas de Nacionalidade e Matrícula

Quando o Relatório Final tratar de aeronaves com perda total (percidas), além das providências ilustradas acima, uma cópia deste Relatório deve ser encaminhado ao GTRAB - Gerência Técnica do Registro Aeronáutico Brasileiro, através de memorando, para consideração relativa ao cancelamento das marcas de nacionalidade e matrícula de acordo com o artigo 112 do CBAer - Código Brasileiro de Aeronáutica.

Ação: encerrar.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 06. Adotar as medidas cabíveis

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Resposta Ocorrências.

DETALHAMENTO: Em caso de necessidade de ações adicionais ao que está sendo realizado no processo de análise da FNCO pelas GTAR, o setor "SAR - coordenação de ocorrências" (geralmente GCVC) deve ter encaminhado informação ou se reunido com a GTAR para ações adicionais.

Assim, o setor envolvido na análise da ocorrência recebe o BROA, analisa, planeja, define as ações à serem tomadas e implementa. Registra ações tomadas e informa ao grupo "SAR - coordenação de ocorrências", conforme definido em cada gerência da SAR. No caso da GGAC estas informações são feitas para as coordenações 91, 135, 121, 145 da GCVC conforme o caso e as ações adotadas, no caso das GTAR ficam registradas, em caso de atividades de campo, no GIASO/RVSO, assim como no processo SEI relacionado.

Os critérios que a GCVC deve utilizar para identificar que a Ficha deve ser analisada uma determinada GTAR são:

- a) Operadores segundo o RBHA 91 e RBAC 137: conforme divisão geográfica de supervisão das GTAR indicada pela GAEM em que o endereço do operador se encontra;
- b) Operadores segundo o RBAC 121 e 135: de acordo com a GTAR que supervisiona o operador.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI, GIASO - Gerenciador de Inspeções de Aeronavegabilidade e Segurança Operacional.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Avaliar situação após mitigações".

**07. Avaliar situação após mitigações**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: De posse das informações disponibilizadas pelo grupo "SAR - resposta a ocorrências", o "SAR - coordenação ocorrências" avalia as condições de risco após as medidas mitigadoras adotadas e a necessidade de medidas adicionais.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há ação adicional à ser tomada?" seja "não há necessidade de ação adicional", deve-se seguir para a etapa "08. Encerrar processo com ações adicionais". Caso a resposta seja "sim, há necessidade de ação adicional", deve-se seguir para a etapa "09. Registrar ações já adotadas e tomar ações adicionais".

**08. Encerrar processo com ações adicionais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Caso não tenha sido identificada necessidade de ações adicionais, considerando-se que as ações tomadas mitigam os riscos remanescentes, deve-se encerrar o processo do BROA, anotando-se também na Planilha RIS. Adicionalmente, a GCVC elabora Despacho à ASIPAER informando as ações tomadas.

Obs.: Cancelamento das Marcas de Nacionalidade e Matrícula

Quando o Relatório Final tratar de aeronaves com perda total (perecidas), além das providências ilustradas acima, uma cópia deste Relatório deve ser encaminhado ao GTRAB, através de memorando, para consideração relativa ao cancelamento das marcas de nacionalidade e matrícula de acordo com o artigo 112 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formulário de Perecimento de Aeronave, ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**09. Registrar ações já adotadas e tomar ações adicionais**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Caso seja avaliado que ainda há necessidade de ações adicionais, devem ser informados os setores aplicáveis à execução das ações adicionais necessárias.

NOTA: Para o caso da GGAC essas ações adicionais identificadas pela GCVC podem ser de execução da própria GCVC ou outras áreas da ANAC, o mesmo valendo para outras gerências da SAR, como, por exemplo, a GGCP/GCPR/PAC (dificuldades em serviço).

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Adotar as medidas cabíveis".



### 5.3 Controlar e Responder RSV

#### Controlar e Responder RSV

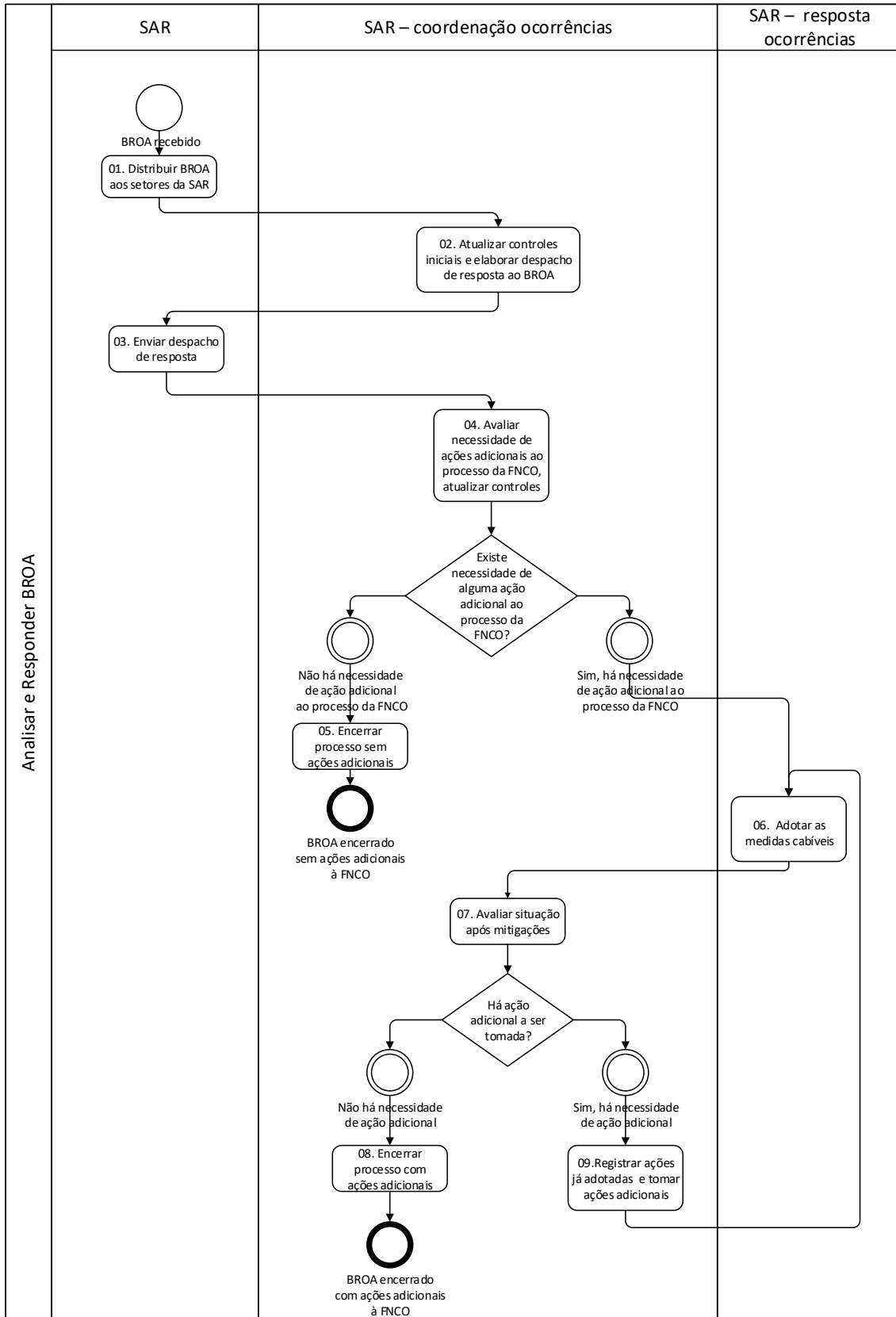
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recomendações de Segurança Recebidas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "RSV respondidas".

A área envolvida na execução deste processo é a SAR. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTPA - ocorrências, SAR - coordenação ocorrências, SAR - resposta ocorrências.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR; (2) Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV".

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



## 01. Direcionar relatório para a GTPA

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR.

DETALHAMENTO: Direcionar através do SEI o processo enviado pelo ASIPAER à GTPA - Gerência Técnica de Planejamento e Acompanhamento.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Registrar e distribuir recomendações".

## 02. Registrar e distribuir recomendações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Ocorrências.

DETALHAMENTO: Verificar as recomendações de segurança pertinentes à SAR, com o objetivo de identificar quais áreas são responsáveis por respostas referentes ao assunto abordado.

Caso haja alguma recomendação que não seja de responsabilidade da SAR deve-se comunicar com a ASIPAER de modo que esta possa direcionar corretamente o relatório para a área responsável.

Cadastrar as recomendações destinadas à SAR na planilha de controle de acordo com o artefato "Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV".

Enviar a documentação para as áreas envolvidas em resposta ao relatório.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Definir ações e atribuir aos analistas".

## 03. Definir ações e atribuir aos analistas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Analisar as recomendações e se for o caso propor diligências para a solução do problema.

Informar ao setor ou diretamente ao analista responsável pela solução do problema.

Atualizar os controles internos relacionados à coordenação de ocorrências aeronáuticas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Analisar RSV e preparar texto de resposta".

## 04. Analisar RSV e preparar texto de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Resposta Ocorrências.

DETALHAMENTO: Analisar as recomendações e executar as diligências necessárias.

Dependendo da recomendação e da área responsável estas diligências podem envolver:

- a) Contato com fabricantes de produtos aeronáuticos
- b) Contato com outras autoridades de aviação civil
- c) Contato com empresas fornecedoras de insumos a produtos ou fabricação aeronáutica
- d) Auditorias ou inspeções em: oficinas de manutenção aeronáutica, aeronaves, empresas aéreas, operadores aéreos, pilotos, mecânicos, etc
- e) Revisão ou criação de atos normativos
- f) e outros

Uma vez definida a diligência ou verificação, estando a ação gerenciada pelos procedimentos internos da SAR, a RSV pode ser respondida à ASIPAER, mesmo sem a conclusão definitiva destas verificações e análises. Desta forma evidencia-se a passagem de sistemas de gestão e do controle das ações corretivas, que podem levar meses ou anos para sua efetivação, não devendo ficar aberto o documento que os gerou, no caso as recomendações de segurança. Desta forma pode-se cumprir com os prazos estipulados pelo órgão investigados no tocante a uma resposta de ação gerencial adotada para as ações preventivas e corretivas que estão em curso ou foram concluídas.

Elaborar minuta de despacho de resposta à ASIPAER e repassá-lo à SAR-coordenação RSV

**COMPETÊNCIAS:**

- Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar memorando de resposta e atualizar controle".

**05. Elaborar memorando de resposta e atualizar controle**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Com base na minuta proposta pelo analista, enviar despacho de resposta da(s) RSV à SAR.

Este despacho deve ser distribuído também à GTPA para atualização dos controles de RSV da SAR.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Atualizar controles".

**06. Atualizar controles**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPA - Ocorrências.

DETALHAMENTO: O grupo GTPA - ocorrências deve checar a atualização do sharepoint :

[http://compartilha-sar.anac.gov.br/gtpa/\\_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/gtpa/Documentos%20Compartilhados/Controle%20RSV%20da%20SAR%20-%20corrente.xlsx&Source=http%3A%2F%2Fcompartilha-](http://compartilha-sar.anac.gov.br/gtpa/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/gtpa/Documentos%20Compartilhados/Controle%20RSV%20da%20SAR%20-%20corrente.xlsx&Source=http%3A%2F%2Fcompartilha-)

sar%2Eanac%2Egov%2Ebr%2Fgtpa%2FDocumentos%2520Compartilhados%2FForms%2FAIIt  
ems%2Easpx

e se for o caso inserir as informações do despacho de resposta à SAR e posteriormente à ASIPAER

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Restituir relatório respondido à ASIPAER".

## **07. Restituir relatório respondido à ASIPAER**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR.

DETALHAMENTO: Restituir o processo informativo do relatório de investigação da ocorrência aeronáutica ao CENIPA à ASIPAER, através do sistema SEI, contendo os despachos de resposta às recomendações propostas.

Atualizar controle interno da coordenação RSV e o sharepoint da GTPA de acordo com as orientações do artefato "Guia para Preenchimento da Planilha de Controle RSV".

Informar a GTPA do encerramento das recomendações através de email, ou através da distribuição do processo também à GTPA, para conhecimento e aferição dos controles de encerraemnto das recomendações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.4 Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC

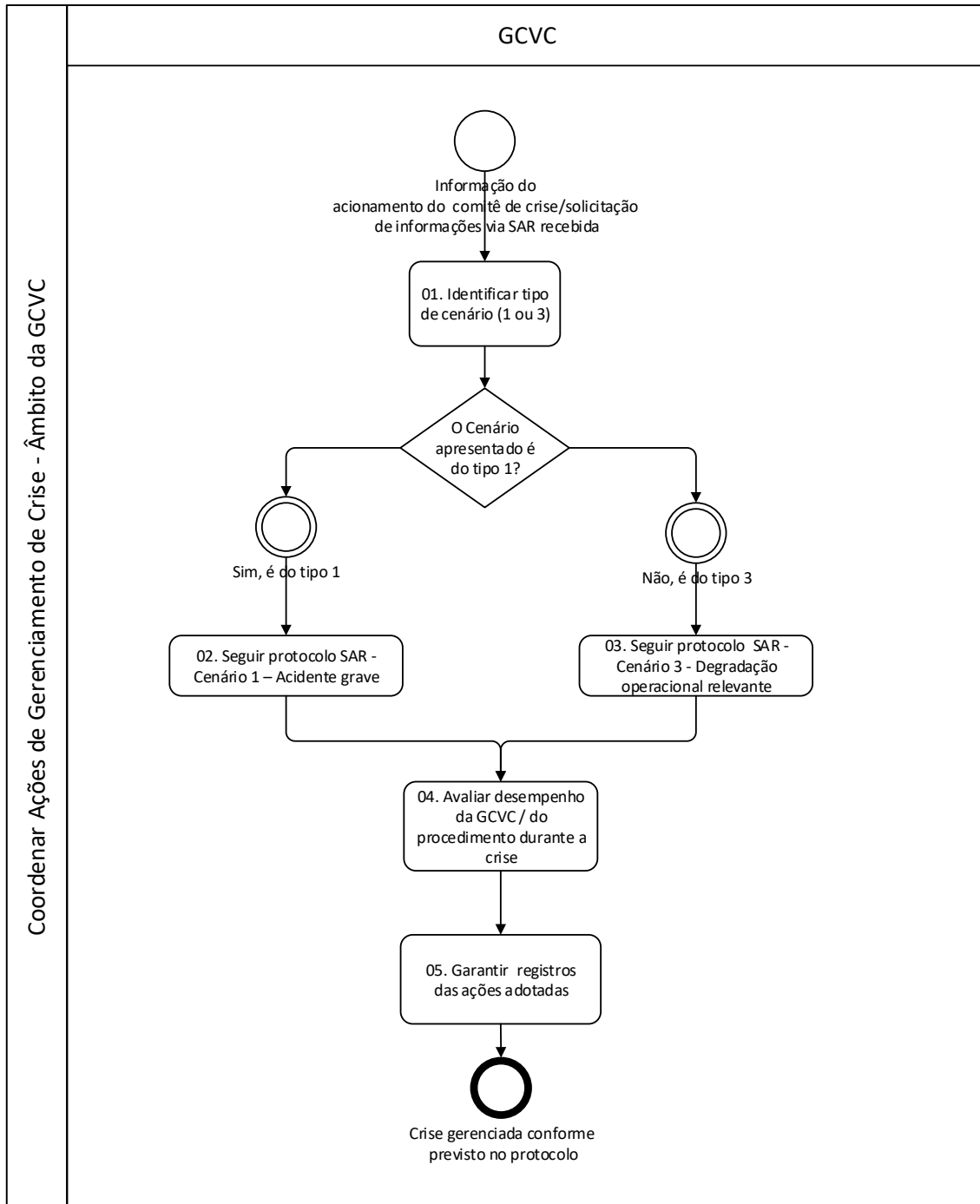
Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Informação do acionamento do comitê de crise recebida/solicitação de informações via SAR recebida", 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: "Crise gerenciada conforme previsto no protocolo".

A área envolvida na execução deste processo é a GCVC.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Checklist - Ger Risco - Cenário 1", "Checklist - Ger Risco - Cenário 3", "Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC".

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



### 01. Identificar tipo de cenário (1 ou 3)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Uma vez identificada a crise, a primeira ação da GCVC é definir o check list a ser seguido em função da natureza do evento ou condição identificada.

Para conhecimento sobre os elementos constantes da política de gerenciamento de crise na ANAC a IN 78 de 2014 deve ser consultada:

[http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/instrucoes-normativas/instrucoes-normativas-2014/instrucao-normativa-no-078-de-24-03-2014/@@display-file/arquivo\\_norma/IN2014-0078.pdf](http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/instrucoes-normativas/instrucoes-normativas-2014/instrucao-normativa-no-078-de-24-03-2014/@@display-file/arquivo_norma/IN2014-0078.pdf)

Os cenários que envolvem a SAR, bem como as explicações gerais do plano de gerenciamento estão contidos no documento:

Plano de Gerenciamento de Crise  
Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC  
Aprovado em 2 de maio de 2014

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist - Ger Risco - Cenário 1, Checklist - Ger Risco - Cenário 3, Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O cenário apresentado é do tipo 1?" seja "não, é do tipo 3", deve-se seguir para a etapa "03. Seguir protocolo SAR - Cenário 3 - Degradação operacional relevante". Caso a resposta seja "sim, é do tipo 1", deve-se seguir para a etapa "02. Seguir protocolo SAR - Cenário 1 - Acidente grave".

## **02. Seguir protocolo SAR - Cenário 1 - Acidente grave**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Uma vez confirmada a situação de crise, e que foi gerada em decorrência de acidente aéreo de empresa 121 ou de outro seguimento, porém com grande repercussão, as medidas descritas no check list de cenário - 1 devem ser adotadas imediatamente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist - Ger Risco - Cenário 1, Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar desempenho da GCVC / do procedimento durante a crise".

## **03. Seguir protocolo SAR - Cenário 3 - Degradação operacional relevante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.

DETALHAMENTO: Confirmada a situação de crise, e detectado que a crise não decorre de acidente, o outro cenário que pressupõe a participação da SAR/GCVC, é o cenário tipo 3, interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Checklist - Ger Risco - Cenário 3, Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar desempenho da GCVC / do procedimento durante a crise".

## **04. Avaliar desempenho da GCVC / do procedimento durante a crise**



RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.
DETALHAMENTO: Uma vez cumprido todo o check list, a crise detectada deve estar sob controle.  É importante então, avaliar o desempenho dos envolvidos e do próprio procedimento, para identificar a necessidade de correções, ajustes ou mudanças.  Deve haver um prazo máximo para essa atividade, de forma que as pessoas ainda se lembrem com clareza dos erros e acertos identificados.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Garantir registros das ações adotadas".

<b>05. Garantir registros das ações adotadas</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GCVC.
DETALHAMENTO: Também dentro de um prazo máximo previamente estipulado, devem ser checados os registros feitos durante a crise com relação a clareza e nível de detalhamento.  Caso seja identificada a necessidade de algum registro adicional, este também deve ser feito.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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