



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAR-462-R02

GESTÃO DE OCORRÊNCIAS AERONÁUTICAS NA SAR

05/2018

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	26/04/2017	SAR	Versão Original
R01	11/05/2018	SAR	1) Processo 'Controlar e Responder RSV' modificado. 2) Processo 'Analisar e Responder BROA' modificado. 3) Processo 'Analisar FNCO na GGAC' modificado.
R02	11/05/2018	SAR	1) Processo 'Controlar e Responder RSV' modificado. 2) Processo 'Analisar e Responder Comunicação de Ocorrência Aeronáutica' modificado. 3) Processo 'Analisar FNCO na GGAC' modificado.

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. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 13.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 13.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 14.
 - 4.1) Definir Potencial de Risco na GCVC, pág.14.
- 5) Procedimentos, pág. 15.
 - 5.1) Analisar FNCO na GGAC, pág. 15.
 - 5.2) Analisar e Responder Comunicação de Ocorrência Aeronáutica, pág. 20.
 - 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 da Vigilância Continuada

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

2) Superintendência de Aeronavegabilidade

- a) 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 Comunicação de Ocorrência Aeronáutica
- 2) Controlar e Responder RSV

e) SAR - Resposta Ocorrências

- 1) Analisar e Responder Comunicação de Ocorrência Aeronáutica
- 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. Esta versão foi aprovada no âmbito do processo SEI 00058.012025/2020-42.

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 e as 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.

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 com a ASSOP. 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 e as 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 108 e pela NCI 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. 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 Comunicação de Ocorrência Aeronáutica.
- c) Controlar e Responder RSV.
- d) Coordenar Ações de Gerenciamento de Crise - Âmbito da GCVC.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAR-462-R01, aprovado na data de 11 de maio de 2018.

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:

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Coordenação da Vigilância Continuada - GCVC	Gerência responsável pelo: planejamento das atividades de certificação e vigilância continuada na área de competência da GGAC; coordenação das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC, pelo estabelecimento de processos, buscando maior eficiência; padronização e coordenação técnica das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC; realização de auditorias periódicas no âmbito das gerências e gerências técnicas da GGAC; e monitoramento, através de indicadores de produtividade e desempenho, da execução das atividades de certificação e de vigilância continuada na área de competência da GGAC.
Superintendência de Aeronavegabilidade - SAR	A Superintendência de Aeronavegabilidade é responsável pelas certificações de produtos aeronáuticos, emitir aprovações de aeronavegabilidade para exportação; aprovações de instruções suplementares da unidade; e emissão e revogação de diretrizes de Aeronavegabilidade.

Grupo Organizacional	Descrição
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 à 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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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
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
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



MPR/SAR-462-R02

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
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.
ITD-462-02	Instrução de Trabalho Detalhada relacionada ao perecimento de aeronaves. Aprovada pelo processo administrativo 00058.008360/2018-87;
Ofício de Cancelamento de Matrícula por Perecimento	Modelo de ofício utilizado para comunicar o regulado externo do iminente cancelamento de matrícula da aeronave em processo de perecimento de aeronave após classificação de perda total pelo CENIPA ou por destruição em incêndio.
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 5, 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:

Competência	Áreas e Grupos
Age com senso crítico e de urgência em situações de crise de acordo com o plano de gerenciamento de crise da ANAC e outros procedimentos correlatos.	GCVC
Analisa minuciosamente registros relacionados a acidentes de modo a disparar ações mitigadoras e corretivas conforme os procedimentos da ANAC e do SIPAER.	GTAR - Servidores, SAR - resposta ocorrências
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

Nome	Descrição	Acesso
SACI	Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil	https://sistemas.anac.gov.br/saci/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

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. Informações sobre a sua relação com o(s) processo(s) de trabalho publicados aqui devem ser procuradas na introdução deste documento. A sua íntegra deve ser consultada no MPR de origem. Caso o processo de trabalho referenciado venha a ser revogado no futuro, ele continuará aparecendo nesta seção, mas com a marca '[REVOGADO]'. Este MPR possui 1 processos de trabalho referenciados, a ver:

4.1) Definir Potencial de Risco na GCVC, publicado no MPR/SAR-243-R00: Trata o presente processo do conjunto de atividades necessárias para classificar provedores de serviço a partir da definição de potenciais de riscos - em planilhas específicas.

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

Os servidores receberão por e-mail as notificações de ocorrências, desde que estejam cadastrados para esse fim junto à ASSOP.

As ocorrências aeronáuticas devem ser consultadas diariamente no sistema POTTER do CENIPA no link <http://www.potter.net.br/> por servidor designado para este fim em cada GTAR.

Estes servidores podem ou não receber notificações de ocorrências por e-mail dependendo se estão ou não cadastrados para este fim pela ASIPAER neste sistema.

A sigla FNCO (Ficha de Notificação de Confirmação de Ocorrência) refere-se às informações contidas no registro de cada ocorrência, mantidos por este sistema POTTER.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Comunicação de ocorrência recebida do CENIPA ou da ASSOP", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'O processo de trabalho inicia-se com o recebimento de processo administrativo aberto pela ASSOP ou de e-mail automático enviado pelo CENIPA ao servidor (gerente ou coordenador) de cada GTAR cadastrado para este fim. A primeira informação oficial de uma ocorrência aeronáutica é produzida pelo CENIPA na forma da FNCO (Ficha de Notificação e Confirmação de Ocorrência)'.

O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) FNCO arquivada com ações.
- b) FNCO arquivada sem ações.

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

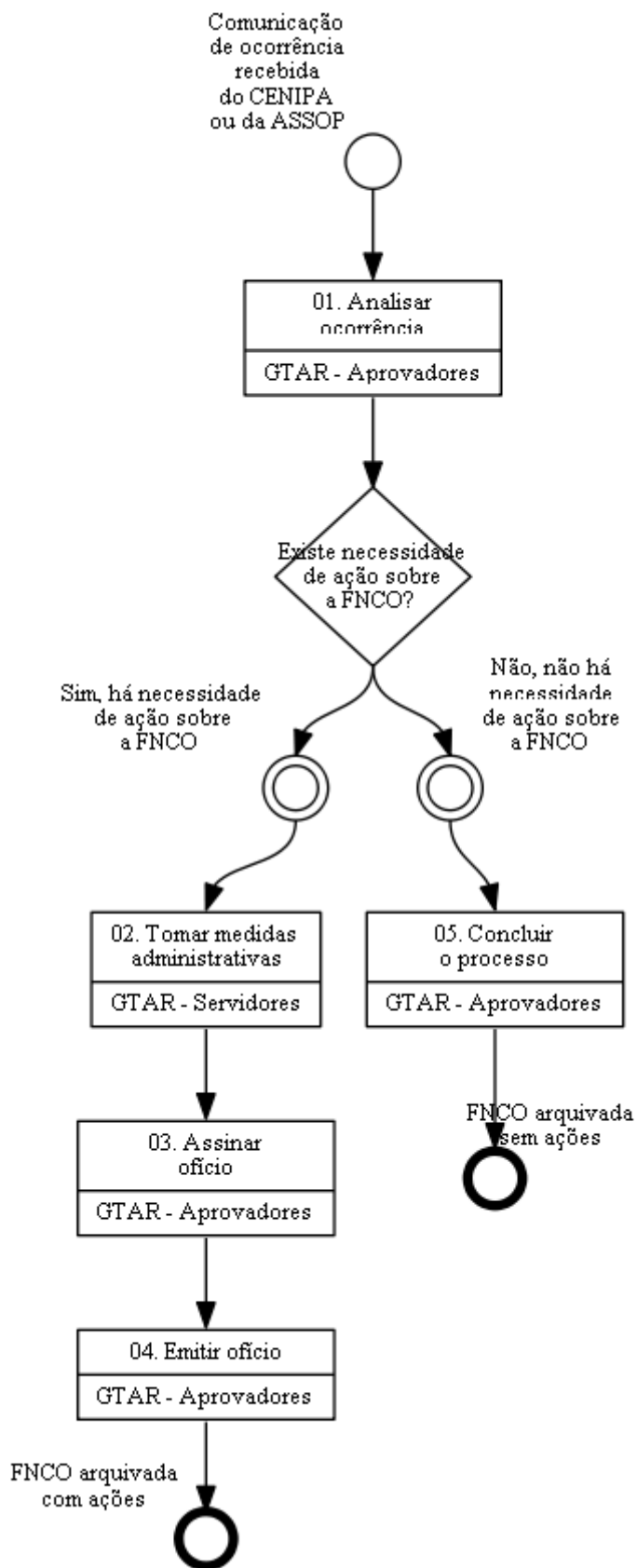
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Analisa minuciosamente registros relacionados a acidentes de modo a disparar ações mitigadoras e corretivas conforme os procedimentos da ANAC e do SIPAER.



MPR/SAR-462-R02

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ofício FNCO", "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. Analisar ocorrência

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.

DETALHAMENTO: Para decidir se a ocorrência deve ser analisada pela GTAR que recebeu a FNCO ou deve ser remetida para outra GTAR, é necessário observar a região em que se deu a ocorrência.

Se os danos sofridos pela aeronave tiverem sido considerados inexistentes ou leves (menor) pelo CENIPA, e não houver elemento na descrição da ocorrência que motive ações adicionais de fiscalização por parte da GTAR, então a FNCO deverá ser arquivada sem ações adicionais.

Caso contrário, a FNCO deverá ser encaminhada para um analista da GTAR na forma em que foi recebida (processo SEI ou e-mail), com a orientação de que suspenda o Certificado de Aeronavegabilidade da aeronave e com as ações adicionais a serem tomadas.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

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 "02. Tomar medidas administrativas". Caso a resposta seja "não, não há necessidade de ação sobre a FNCO", deve-se seguir para a etapa "05. Concluir o processo".

02. Tomar medidas administrativas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Servidores.

DETALHAMENTO: Se a FNCO tiver sido recebida por e-mail, o analista deverá instruir processo no SEI a partir da ficha.

O analista deverá suspender o Certificado de Aeronavegabilidade da aeronave no SACI com o código S1 e executar as ações adicionais propostas pelo gerente ou coordenador.

Por fim, o analista deverá elaborar ofício direcionado ao operador da aeronave e encaminhar o documento para aprovação.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa minuciosamente registros relacionados a acidentes de modo a disparar ações mitigadoras e corretivas conforme os procedimentos da ANAC e do SIPAER.

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

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SACI, SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Assinar ofício".

03. Assinar ofício

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.

DETALHAMENTO: Assinar o ofício no SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Emitir ofício".

04. Emitir ofício
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.
DETALHAMENTO: O ofício deve ser enviado para o operador da aeronave via SEI e o processo correspondente deve ser arquivado.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Concluir o processo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTAR - Aprovadores.
DETALHAMENTO: O processo com a FNCO deve ser arquivado sem ações adicionais. Caso a FNCO tenha sido recebida por e-mail, não é necessário instruir processo no SEI com a ficha.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Analisar e Responder Comunicação de Ocorrência Aeronáutica

Este processo descreve as etapas seguidas pela SAR na análise e resposta a comunicações de ocorrências aeronáuticas.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Informação de ocorrência aeronáutica recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'As informações de ocorrências aeronáuticas disponibilizadas pelo CENIPA podem ser recebidas por e-mail, mediante cadastro junto ao órgão, ou pelo SEI, provenientes da ASSOP'.

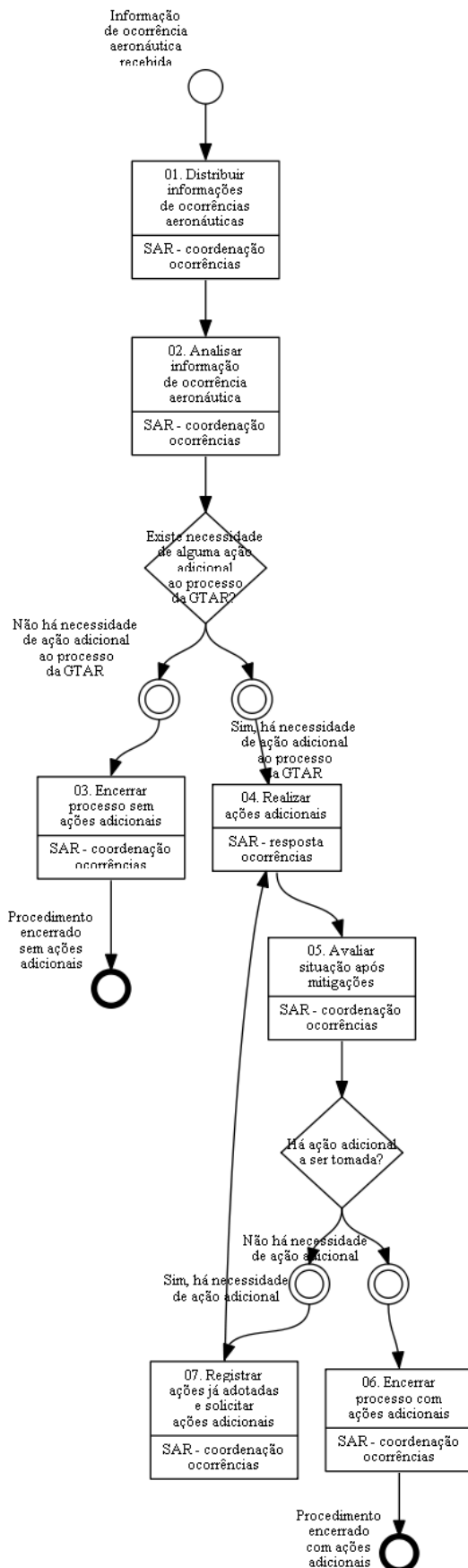
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Procedimento encerrado sem ações adicionais.
- b) Procedimento encerrado com ações adicionais.

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: "ITD-462-02", "Ofício de Cancelamento de Matrícula por Peregimento", "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 informações de ocorrências aeronáuticas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Avaliar a comunicação de ocorrência emitida pelo CENIPA e distribuí-la por e-mail ou pelo SEI ao grupo da GCVC que deve tomar providências quanto à ocorrência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar informação de ocorrência aeronáutica".

02. Analisar informação de ocorrência aeronáutica

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: A informação de ocorrência aeronáutica disponibilizada pelo CENIPA geralmente chega a conhecimento das GTAR antes do recebimento de um processo no SEI ou de e-mail de outra gerência da ANAC. Por isso, espera-se que o procedimento para tratamento da ocorrência aeronáutica já tenha sido iniciado em alguma GTAR. Desta forma, o processo de análise da ocorrência aeronáutica refere-se à necessidade de ações adicionais às já iniciadas para o processo de tratamento da ocorrência, considerando-se eventuais informações adicionais recebidas posteriormente.

Geralmente as atividades de análise de ações necessárias (ao longo das próximas atividades deste processo) serão realizadas no âmbito da GCVC.

Caso a análise da ocorrência indique ações necessárias por parte da ANAC e eventualmente de outros órgãos, pessoas ou empresas, deve-se registrar o RIS conforme MPR/SAR-243 segundo o processo " Definir Potencial de Risco na GCVC" e atividade 4 - Cadastro de novo RIS.

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:

a) Caso seja considerado que ações adicionais são necessárias, mesmo fora do Sistema de Reporte de Segurança (RIS), deve-se encaminhar a informação da necessidade aos setores de execução, assim como cópia do conteúdo da ocorrência aeronáutica. Podem ser feitas reuniões para promover o alinhamento das ações.

b) Cancelamento das Marcas de Nacionalidade e Matrícula

Quando o Relatório Final tratar de aeronaves com perda total (perecidas), observar a "ITD-462-02" que se encontra na guia artefatos.

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: Ofício de Cancelamento de Matrícula por Perecimento, ITD-462-02, ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Existe necessidade de alguma ação adicional ao processo da GTAR?" seja "sim, há necessidade de ação adicional ao processo da GTAR", deve-se seguir para a etapa "04. Realizar ações adicionais". Caso a resposta seja "não há necessidade de ação adicional ao processo da GTAR", deve-se seguir para a etapa "03. Encerrar processo sem ações adicionais".

03. Encerrar processo sem ações adicionais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Caso as ações já iniciadas sejam suficientes, deve-se encerrar o processo de análise da ocorrência, uma vez que já está havendo acompanhamento pela GTAR.

Caso a informação sobre a ocorrência aeronáutica seja recebida de outro setor da ANAC, e não diretamente do CENIPA, deve-se elaborar resposta ao solicitante, informando que não foi necessário tomar ações adicionais.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Realizar ações adicionais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Resposta Ocorrências.

DETALHAMENTO: Em caso de necessidade de ações adicionais ao que está sendo realizado pelas GTAR, o setor "SAR - coordenação de ocorrências" (geralmente GCVC) pode encaminhar informação ou se reunir com a GTAR para ações adicionais.

Assim, o setor envolvido na análise da ocorrência recebe a informação, analisa, planeja, define as ações a serem tomadas e implementa. Ao final, 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 prestadas para as coordenações da GCVC conforme o caso. As ações a serem adotadas (no caso das GTAR) ficam registradas no sistema GIASO/RVSO (processos antigos que envolvem auditorias), assim como no processo SEI relacionado.

As ações adicionais a serem adotadas podem ser, mas não se limitam a:

- Ofício ao operador da aeronave solicitando avaliação preliminar das causas da ocorrência;
- Ofício ao operador da aeronave solicitando informações para avaliação preliminar pela GTAR sobre possíveis negligências ou falhas do operador;
- Cadastro de RIS no Sistema de Reporte de Segurança da GGAC;

- Aumento na supervisão do operador por inspeções de rampa, voo de acompanhamento, vistorias, auditorias ou outro.

Os critérios em uso para identificar que a ocorrência deve ser analisada por uma determinada GTAR são:

- a) Operadores segundo o RBAC 121 ou 135: de acordo com a GTAR que supervisiona o operador.
- b) Operadores segundo o RBHA 91 e demais: conforme local da ocorrência aeronáutica.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar situação após mitigações".

05. 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 a ser tomada?" seja "sim, há necessidade de ação adicional", deve-se seguir para a etapa "07. Registrar ações já adotadas e solicitar ações adicionais". Caso a resposta seja "não há necessidade de ação adicional", deve-se seguir para a etapa "06. Encerrar processo com ações adicionais".

06. Encerrar processo com ações adicionais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR - Coordenação Ocorrências.

DETALHAMENTO: Caso as ações tomadas tenham mitigado os riscos remanescentes, conclui-se o procedimento atualizando o RIS na INTRANET SAR, se necessário. Caso a informação sobre a ocorrência aeronáutica seja recebida de outro setor da ANAC, e não diretamente do CENIPA, deve-se elaborar resposta ao solicitante.

Obs.: Cancelamento das Marcas de Nacionalidade e Matrícula

Quando a ocorrência aeronáutica tratar de aeronaves com perda total (percidas), devem ser seguidas as orientações da ITD-462-02.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: ITD-462-02, ITD-462-01.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

07. Registrar ações já adotadas e solicitar 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 "04. Realizar ações adicionais".
--

5.3 Controlar e Responder RSV

Controlar e Responder RSV

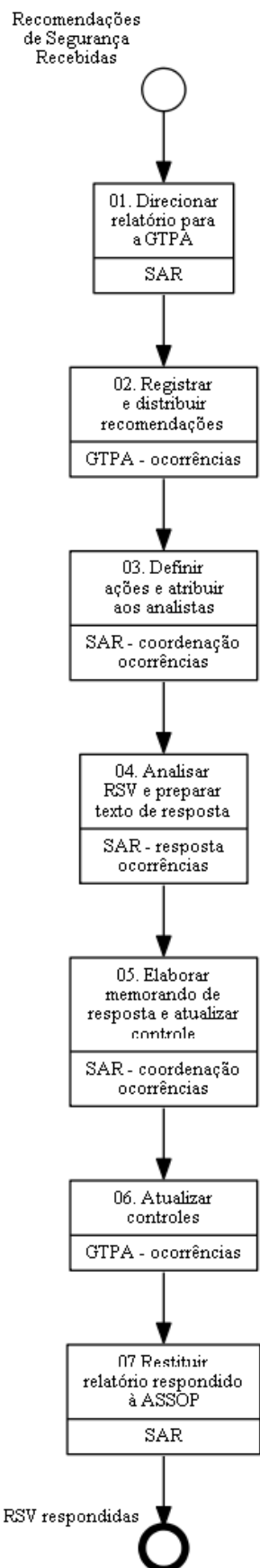
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recomendações de Segurança Recebidas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança 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) Analisa minuciosamente registros relacionados a acidentes de modo a disparar ações mitigadoras e corretivas conforme os procedimentos da ANAC e do SIPAER; (2) Avalia se o assunto da demanda, ou parte dele, é de competência da SAR; (3) 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 pela ASSOP 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 ASSOP 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: Toda RS relativa à aeronavegabilidade, emitida pelo CENIPA e enviada à ANAC será analisada pela GCVC no que tange à sua pertinência, efetividade e coerência. O objetivo dessa análise é fazer uma verificação mais detalhada da aplicabilidade da recomendação e delinear qual a área ou setor da Empresa, ou Aeronave, será atingido pela RS e, dessa forma, tomar as ações cabíveis mais adequadas ao problema; além de verificar se a RS trará ganhos efetivos para a Segurança Operacional da Aviação Civil.

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 ASSOP, 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 ASSOP e repassá-lo à SAR-coordenação RSV

COMPETÊNCIAS:

- Fornece informações solicitadas por outras áreas da ANAC com comprometimento, clareza e confiabilidade.
- Analisa minuciosamente registros relacionados a acidentes de modo a disparar ações mitigadoras e corretivas conforme os procedimentos da ANAC e do SIPAER.

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-sar%2Eanac%2Egov%2Ebr%2Fgtpa%2FDocumentos%2520Compartilhados%2FForms%2FAIItems%2Easpx

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

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

07. Restituir relatório respondido à ASSOP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: SAR.

DETALHAMENTO: Restituir o processo informativo do relatório de investigação da ocorrência aeronáutica ao CENIPA à ASSOP, 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 encerramento 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. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'A informação para gerenciamento de crise na SAR provém do Comitê de Crise da ANAC ou de solicitação de informação enviada à GCVC pelo SAR'.

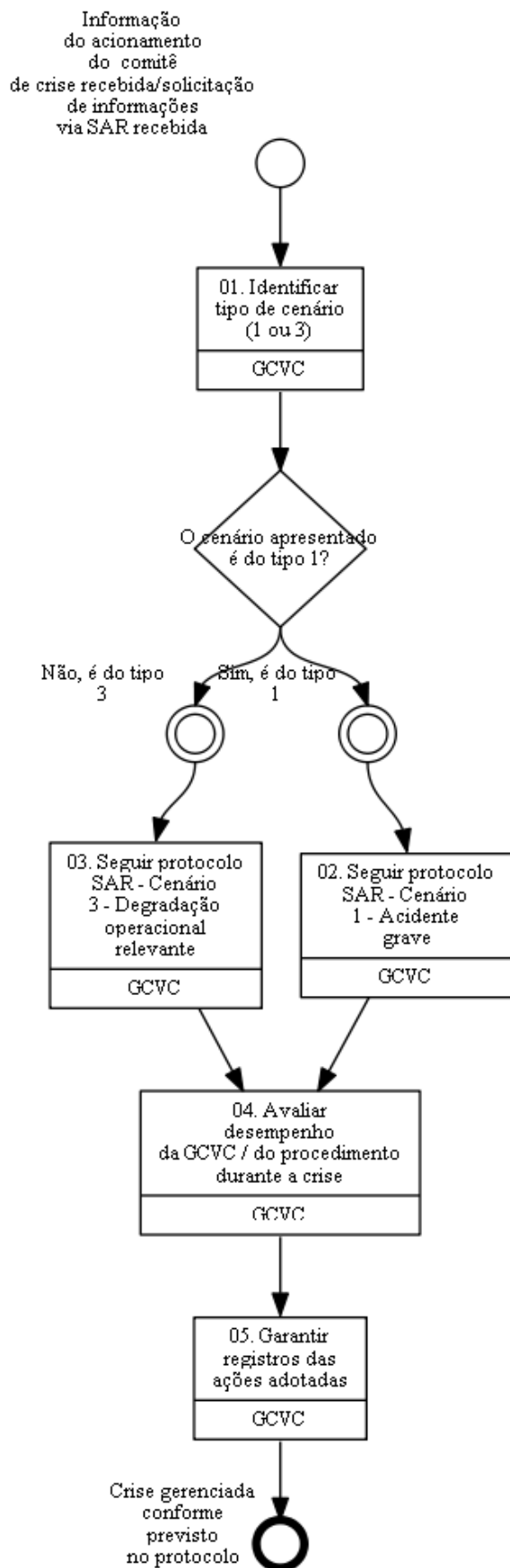
O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Crise gerenciada conforme previsto no protocolo.

A área envolvida na execução deste processo é a GCVC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Age com senso crítico e de urgência em situações de crise de acordo com o plano de gerenciamento de crise da ANAC e outros procedimentos correlatos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Plano de Gerenciamento de Crise na ANAC", "Checklist - Ger Risco - Cenário 1", "Checklist - Ger Risco - Cenário 3".

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

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 "sim, é do tipo 1", deve-se seguir para a etapa "02. Seguir protocolo SAR - Cenário 1 - Acidente grave". Caso a resposta seja "não, é do tipo 3", deve-se seguir para a etapa "03. Seguir protocolo SAR - Cenário 3 - Degradação operacional relevante".

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.

COMPETÊNCIAS:

- Age com senso crítico e de urgência em situações de crise de acordo com o plano de gerenciamento de crise da ANAC e outros procedimentos correlatos.

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".

05. Garantir registros das ações adotadas

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.