



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SFI-003-R02**

---

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

---

08/2020

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	25/08/2015	SFI	N/A
R01	28/09/2016	SFI	N/A
R02	03/08/2020	SFI	1) Processo 'Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001' inserido. 2) Processo 'Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001' modificado. 3) Processo 'Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001' modificado.

## 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) Expressão, pág. 8.
  - 2.2) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 10.
  - 3.3) Sistemas, pág. 10.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
  - 5.1) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001, pág. 12.
  - 5.2) Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001, pág. 22.
  - 5.3) Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001, pág. 26.
- 6) Disposições Finais, pág. 32.

## PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

### GRUPOS ORGANIZACIONAIS

#### a) GEOP-Fiscalização

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

#### b) GEOP - Curadoria

- 1) Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001

#### c) GEOP Fiscalização - IAC 200-1001

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

#### d) O Sfi

- 1) Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001
- 2) Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à 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.
- c) Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001.

### 1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SFI-003-R01, aprovado na data de 28 de setembro de 2016.

### 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:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GEOP-Fiscalização	Servidores que realizam fiscalização de aviação civil dentro da gerência
GEOP-Curadoria	Servidores que realizam a curadoria dos Planos de Assistência às Vítimas de Acidente

	Aeronáutico e de Apoio aos seus Familiares dos operadores aéreos.
GEOP Fiscalização IAC 200-1001	Equipe de servidores designada pelo GEOP
O SFI	Superintendente de Ação Fiscal da ANAC.

### 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 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
Protocolo central	Unidade de protocolo responsável pelas rotinas de recebimento, registro, tramitação e expedição de documentos.

### 2.2 Sigla

Definição	Significado
AR	Aviso de Recebimento
BPS	Boletim de Pessoal e Serviço
GCTA	Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121
GEOP	Gerência de Operações
GOAG	Gerência de Operações de Aviação Geral.
IAC	Instrução 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
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SPO	Superintendência de Padrões Operacionais
UORG	Unidade da estrutura organizacional da ANAC.



### 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

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Briefing	Modelo do roteiro que deve ser seguido pela equipe de fiscalização na condução da reunião de briefing, primeira etapa do processo.
Checklist – Análise de PLAVI	Planilha que contém critérios objetivos, que possuem diferentes pesos conforme sua importância para a percepção da qualidade técnica do PLAVI do operador aéreo, que recebem notas por parte dos servidores responsáveis por realizar esta avaliação.
Métricas do Processo	Métricas do referido processo.
Métricas do Processo Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001	Métricas e prazos utilizados no referido processo.
Métricas do Processo Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001	Métricas do referido processo.
Modelo de Despacho Às UORG - PLAVI	Modelo de despacho a ser enviado às UORG responsáveis pela manutenção dos cadastros de operadores de transporte aéreo público de passageiros e carga em operação.
Modelo de Ofício Circular - PLAVI	Modelo de Ofício Circular a ser enviado aos operadores de transporte aéreo público de passageiros e carga em operação para que enviem à ANAC a versão mais recente e atualizada de seus PLAVI
Modelo de Roteiro de Simulação de Mesa	Planilha em que são descritos os passos básicos a serem dados durante a simulação

	<p>de um acidente aéreo para verificação do nível de aderência do operador aéreo aos dispositivos do regulamento e de sua capacidade de implementação daquilo que está previsto em seu PLAVI. Os passos do roteiro fazem referência aos principais itens da IAC 200-1001. Na mesma planilha são registradas informações e dúvidas levantadas pela equipe de fiscalização acerca do PLAVI do operador aéreo, durante a fase de planejamento da operação, bem como outras informações relevantes surgidas durante a fiscalização.</p>
Notas sobre o PLAVI	<p>Documento sem formato pré-definido onde são listados os pontos do PLAVI da empresa, observados pelos servidores que o analisaram, omissos ou que requererão esclarecimentos por parte dos representantes do operador aéreo durante a reunião de briefing, que é a primeira etapa na execução da fiscalização.</p>

### 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:

Não há competências descritas para a realização deste MPR.

### 3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
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 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

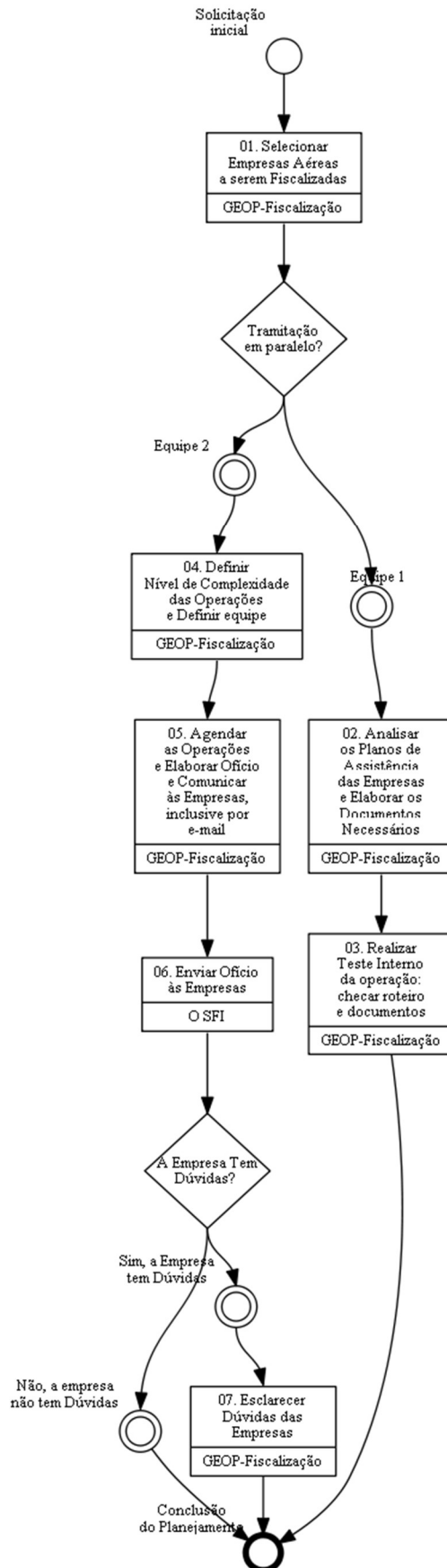
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Solicitação inicial", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Periodicamente, de acordo com o planejamento de atividades da UORG para o exercício fiscal Planejamento da Fiscalização do cumprimento da IAC 200-1001'.

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, Solicitante.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Checklist – Análise de PLAVI", "Modelo de Roteiro de Simulação de Mesa", "Métricas do Processo Planejar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001", "Notas sobre o PLAVI".

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 servidores responsáveis pela sua realização 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.

É só não permitir que a maldade do mundo te pareça normal

Pra não perder a magia de acreditar na felicidade real

E entender que ela mora no caminho e não no final

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Tramitação em paralelo?" seja "equipe 2", deve-se seguir para a etapa "04. Definir Nível de Complexidade das Operações e Definir equipe". Caso a resposta seja "equipe 1", deve-se seguir para a etapa "02. Analisar os Planos de Assistência das Empresas e Elaborar os Documentos Necessários".

## 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 servidores 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. O Modelo de Roteiro de Simulação de Mesa é produzido nesta etapa e contém, além das provocações que serão feitas ao operador aéreo durante a simulação do acidente com uma de suas aeronaves, outras informações relevantes a serem consideradas durante o exercício. O julgamento e o bom senso dos Servidores da ANAC 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 servidores 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, emerge não somente como fio condutor da simulação de mesa, mas como sua espinha dorsal, facilitando muito o trabalho dos servidores 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.

O resultado desse estudo deve ser registrado nos documentos Checklist – análise do PLAVI e no Notas sobre o PLAVI. O primeiro consiste numa análise quantitativa de aspectos objetivos do PLAVI do operador aéreo, enquanto que o segundo é um registro de pontos omissos, insuficientes ou pouco claros do documento que devem ser esclarecidos pelos representantes da empresa durante a primeira etapa da operação de fiscalização, que é a reunião de briefing.

#### 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 servidor 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 servidores 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, a equipe de fiscalização deve 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 componentes da equipe da ANAC. 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 pela equipe da ANAC 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, desde que possível de acordo com a malha de voos do operador aéreo. Ou seja, chegada ou sobrevoos do local entre 8h15 e 8h20. Isto dá à equipe de servidores da ANAC 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 PLAVI".

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, de modo que tem se observado que produz resultados melhores se realizada durante a reunião de briefing, como parte da primeira etapa da fiscalização.

A atividade de elaboração do documento que estamos chamando de Notas sobre o PLAVI 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 servidores 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 servidores 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 servidores da ANAC 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 às 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 à equipe da ANAC 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 de uma minuta porque, além dos pontos listados abaixo, deve ser acrescido de outros que emergirem durante a simulação e que os servidores 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 à equipe de fiscalização;
5. Discussão de outros pontos que a equipe considerar relevantes;
6. Agradecimentos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Notas sobre o PLAVI, Checklist – Análise de PLAVI, Modelo 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 da ANAC de servidores designada para a fiscalização deve se reunir para repassar o Roteiro e o Notas sobre o PLAVI, cotejando-os contra o PLAVI 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 e Definir equipe

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 servidores 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.

\*\*

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 servidores 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 a equipe de fiscalização deve se reunir para ajustar os registros feitos durante a simulação e estabelecer um entendimento comum acerca de como as coisas se passaram, em seguida deve 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 servidores 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 servidor facilitador, dois servidores relatores e um servidor 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 servidores 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, a equipe da ANAC já possua experiência nesse tipo de atividade. Entretanto, uma operação com baixo nível de complexidade e meticulosamente planejada também poderá ser realizada por servidores com experiência em outros tipos de fiscalização, mas com conhecimento da norma e do planejamento da operação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Agendar as Operações e Elaborar Ofício e Comunicar às Empresas, inclusive por e-mail".

## **05. Agendar as Operações e Elaborar Ofício e Comunicar às Empresas, inclusive por e-mail**

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 realiza-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 fiscalizada seja feita 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 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.

\*\*

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 da ANAC 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 "06. Enviar Ofício às Empresas".

## 06. Enviar Ofício às Empresas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: O coordenador da equipe de fiscalização elabora uma minuta do Ofício que será enviado à empresa aérea, contendo informações acerca da realização da fiscalização da IAC 200-1001, submete-a à crítica e assinatura do Superintendente, que envia o Ofício a partir de seu Gabinete.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Empresa Tem Dúvidas?" seja "não, a empresa não tem Dúvidas", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim, a Empresa tem Dúvidas", deve-se seguir para a etapa "07. Esclarecer Dúvidas das Empresas".

## 07. 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 servidores 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.

## 5.2 Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001

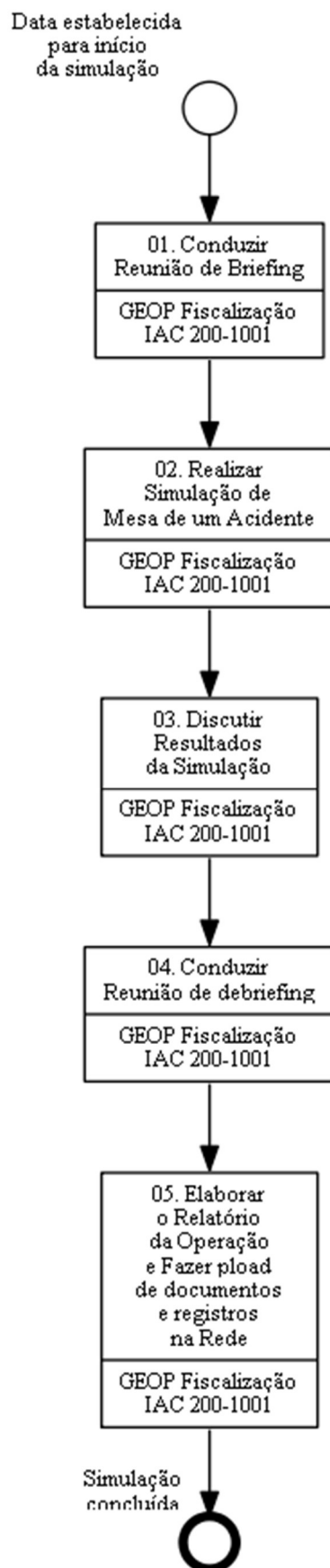
Executar Operação de Fiscalização do Cumprimento da IAC 200-1001 - Plano de Assistência Às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio Aos Seus Familiares

O processo contém, ao todo, 5 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 esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Briefing", "Métricas do Processo", "Modelo de Roteiro de Simulação de Mesa", "Notas sobre o PLAVI".

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: Ver artefatos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Briefing, Notas sobre o PLAVI.

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: Ver artefato.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Roteiro de Simulação de Mesa.

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: De posse dos registros feitos e dos documentos obtidos durante a simulação de um acidente com uma aeronave do operador aéreo, a equipe da ANAC se reúne, normalmente na noite de realização do exercício ou na manhã seguinte, para trocar impressões, complementar as informações documentadas com aquelas percebidas por cada um ao longo da operação, e completar a minuta de debriefing com os principais pontos observados da resposta da empresa à provocação da agência, tanto positivos quanto negativos.

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: Na reunião de debriefing a equipe da ANAC solicita que o operador aéreo faça uma auto-avaliação de seu desempenho, apresenta aquilo que foi percebido como pontos positivos na resposta da empresa, e faz as recomendações de melhoria de seu PLAVI bem como de sua capacidade de resposta a um acidente aéreo com múltiplas vítimas fatais. A reunião é finalizada com o estabelecimento de prazo para que a empresa cumpra com as determinações da ANAC e apresente nova versão de seu PLAVI com a incorporação das recomendações feitas pela agência.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar o Relatório da Operação e Fazer pload de documentos e registros na Rede".

**05. Elaborar o Relatório da Operação e Fazer pload de documentos e registros na Rede**

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



DETALHAMENTO: A elaboração do Relatório da Operação é responsabilidade conjunta da equipe de fiscalização da IAC 200-1001. Normalmente ela é realizada pelo servidor responsável pela coordenação da operação e reúne as contribuições e críticas de todos os membros da equipe. O redator elabora uma minuta, incorpora as contribuições de todos os membros da equipe, submete a nova versão à crítica de todos, e faz os ajustes necessários para a publicação. O Relatório da Operação deve conter pelo menos os seguintes itens:

1. Dados da operação de fiscalização: operador aéreo fiscalizado, base do operador ou local em que a operação foi realizada, datas e membros da equipe;
2. Breve descrição da IAC 200-1001, de como o regulamento é fiscalizado e da técnica de simulação de mesa;
3. Objetivo e detalhes da operação;
4. Atividades realizadas;
5. Resultados alcançados;
6. Recomendações para futuras operações; e
7. Anexos e apêndices, como os documentos utilizados no planejamento, coletados do operador aéreo durante a operação, fotos e outros registros em mídia eletrônica, mapas, plantas de instalações físicas etc.

\*\*

Nessa etapa, todos os documentos utilizados no planejamento, obtidos durante a fiscalização e produzidos ao seu final, são carregados pelo coordenador da operação em pastas da Rede, sob responsabilidade da SFI, às quais só membros da Superintendência têm autorização de acesso.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001**

A finalidade deste processo de trabalho é informar as linhas mestras que devem ser seguidas no processo de Curadoria dos Planos de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e de Apoio aos seus Familiares dos operadores aéreos pela SFI e pela GEOP.

O processo contém, ao todo, 5 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. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Curadoria dos PLAVI em Cumprimento à IAC 200-1001'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Concluído o processo.

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

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Modelo de Despacho Às UORG - PLAVI", "Métricas do Processo Realizar a Curadoria dos PLAVI dos Operadores Aéreos em Cumprimento à IAC 200-1001", "Modelo de Ofício Circular - PLAVI".

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



## 01. Consultar Endereços de Operadores de Transporte Aéreo Público em Operação e Minutar Ofício

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP - Curadoria.

DETALHAMENTO: Um programa periódico e sistemático de manutenção do acervo de PLAVI depende dos registros atualizados das empresas de transporte aéreo público em operação, principalmente de seus endereços. Esses registros são de responsabilidade das seguintes UORG: GOAG/SPO - empresas certificadas segundo o RBAC 135; e GCTA/SPO – empresas certificadas ou autorizadas a operar segundo os RBAC 121 e 129. Essas UORG mantêm esses registros nos seguintes repositórios:

1. Empresas certificadas segundo o RBAC 135:  
<https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/especificacoes-operativas> ou em  
<http://spadf1001.anac.gov.br/Wops-GOAG/web/>
2. Empresas certificadas segundo o RBAC 121 e autorizadas a operar segundo o RBAC 129:  
121 - <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/especificacoes-operativas#rbac-121--atualizado-em-02-09-2019-> ou em  
<http://spo.anac.gov.br/GCTA/>; e  
129 - <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/especificacoes-operativas>

Essa etapa consiste de:

1. Consultar as fontes listadas acima;
2. Produzir uma planilha com o resultado da consulta, com os nomes e endereços das empresas aéreas de transporte aéreo público em operação na data da consulta; e
3. Criar uma lista das empresas em PDF, a partir da planilha citada no passo anterior, que deverão receber o Ofício solicitando a atualização de seus PLAVI.

\*\*

De posse da lista de empresas de transporte aéreo público em operação, e de seus respectivos endereços, os operadores devem ser comunicados pela ANAC para enviar seus PLAVI atualizados. Essa etapa consiste dos seguintes passos:

1. Instruir um processo no SEI conforme detalhes informados no item 3.4 deste MPR;
2. Elaborar o Ofício circular a ser enviado a todas as empresas da lista produzida na Etapa 01 (em PDF);
3. Obter a assinatura do SFI no Ofício circular;
4. Carregar/anexar (upload) no Processo a lista de empresas de transporte aéreo público que deverão receber o Ofício solicitando a atualização de seus PLAVI;
5. Inserir na Planilha - Solicitação de Expedição – SIGEP o número do Processo, o número SEI do Ofício a ser enviado às empresas, o parâmetro 'NÃO' na coluna Anexo(s), o parâmetro 'CRA' na coluna Forma de Envio, o parâmetro 'NÃO' na coluna Demanda do MPF e a instrução 'O ofício deverá ser expedido aos endereços informados no anexo sob nº SEI

- nnnnnnn' na coluna Observação, onde nnnnnnn é o número SEI da lista produzida no passo 4 acima;
6. No e-mail diário enviado pela GEOP ao PROT-DF com a planilha acima anexada, devem constar os dados listados no passo anterior;
  7. No Processo, na funcionalidade Atualizar Andamento, registrar a mensagem "Ao PROT-DF para expedição do ofício NN conforme planilha de DD/MM/20AA", onde NN é o número do Ofício (não é o número SEI) e DD/MM/20AA é a data do envio do e-mail do passo anterior;
  8. Enviar o Processo ao PROT-DF para expedição do Ofício circular, mantendo-o aberto na GEOP;
  9. Acompanhar a resposta por e-mail do PROT-DF quanto ao atendimento da solicitação de expedição do Ofício.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Assinar Ofícios aos Operadores Aéreos Solicitando Atualização de seus PLAVI".

## **02. Assinar Ofícios aos Operadores Aéreos Solicitando Atualização de seus PLAVI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Sfi.

DETALHAMENTO: Após disponibilizado o bloco de assinatura, deverá ser avaliado o conteúdo do ofício e assiná-lo, havendo anuência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício Circular - PLAVI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Gerenciar o Recebimento dos PLAVI".

## **03. Gerenciar o Recebimento dos PLAVI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP - Curadoria.

DETALHAMENTO: Após o envio da comunicação da ANAC às empresas de transporte aéreo público em operação, solicitando que enviem cópias atualizadas de seus PLAVI, o recebimento dos documentos pela agência deve ser gerenciado para controle das respostas, dos prazos concedidos e de eventuais extensões desses prazos. Essa etapa consiste dos seguintes passos:

1. Criar uma Planilha de Controle na Rede da GEOP contendo o nome da empresa aérea de transporte público contatada, data de assinatura do AR, data do recebimento do PLAVI na agência, ano de elaboração do PLAVI, conforme registrado pela empresa no próprio documento, e outras observações que se fizerem necessárias. O link para a pasta na rede é

\\svcdf1001\ANAC\SFI\Nova pasta\GEOP\Nova pasta\1 - NOVA ESTRUTURA\6 - PLANOS ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS\CURADORIA\20NN (NN é o ano de atualização do acervo);

2. Consultar o Processo para verificar a chegada da versão digital dos PLAVI (quando o PROT-DF inclui um novo AR no Processo, aparece um símbolo - triângulo amarelo contendo um sinal de exclamação preto - ao lado do número do Processo. Ver imagem abaixo). Os AR inseridos pelo PROT-DF são registrados como DOCUMENTO EXTERNO, o parâmetro Tipo de Documento recebe o código "AR" e o parâmetro "Número/Nome na Árvore" recebe o código de rastreamento dos Correios;

3. Editar o parâmetro “Número/Nome na Árvore” clicando na opção “Alterar Registro de Documento Externo”, mantendo o código de rastreio dos Correios e adicionando o nome da empresa aérea que retornou o AR;
4. Registrar na planilha de controle a data em que a empresa assinou o AR;
5. Registrar na planilha de controle a data em que a empresa enviou por e-mail ou protocolou a versão digital de seu PLAVI;
6. Receber as cópias dos PLAVI em papel enviadas pelas empresas e arquivá-las no armário destinado exclusivamente a essa finalidade nas instalações da GEOP da Sede, em Brasília;
7. Gravar as versões digitais dos PLAVI que chegam pelo sistema SEI ou por e-mail em mídia digital, como CD ou “pen drive”, e guardar a cópia em mídia digital na mesma pasta em que se encontra a versão do PLAVI em papel;
8. Ordenar as pastas contendo os PLAVI das empresas, tanto as versões em papel quanto as em mídia digital, em ordem alfabética, segundo o nome (razão social ou nome de fantasia) pelo qual a empresa é mais conhecida por seus usuários e pela sociedade em geral;
9. Consultar o Processo para verificar a chegada de AR com erros de endereçamento e marcar a ocorrência na planilha de controle.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Verificar Problemas de Endereçamento de Operadores Aéreos".

## 04. Verificar Problemas de Endereçamento de Operadores Aéreos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP - Curadoria.

DETALHAMENTO: DETALHAMENTO: Pode ocorrer de o Ofício circular não chegar ao seu destinatário. A origem do problema pode estar nos dados de endereço da empresa aérea, conforme registrados na ANAC, ou por algum outro problema informado no próprio AR. Quando o problema for de erro nos dados do endereço registrado na ANAC, esta etapa deverá ser realizada e consiste nos seguintes passos:

1. Coligir em uma planilha todos os casos (empresas) que não receberam o Ofício circular por problemas de endereçamento;
2. Elaborar Despacho informando o ocorrido às gerências da SPO responsáveis pelo registro dos dados de endereço das empresas aéreas 121, 129 e 135, solicitando os dados corretos ou a informação de que não os possuem ou, ainda, que a empresa cessou suas operações;
3. Produzir uma planilha com as respostas ao Despacho, com os nomes e endereços corrigidos das empresas aéreas que não acusaram o recebimento do Ofício;
4. Criar um documento PDF a partir da planilha citada no passo anterior;
5. Repetir os passos 5 a 9 da Etapa 02.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Despacho Às UORG - PLAVI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Conclusão e Providências Finais".

## 05. Conclusão e Providências Finais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEOP - Curadoria.

DETALHAMENTO: O acompanhamento das respostas das empresas registradas na Planilha de Controle criada na Etapa 03 deverá refletir o cumprimento do solicitado pelas empresas

contatadas. Deverão ser consideradas as datas de envio e recebimento do Ofício pelas empresas aéreas contatadas, o prazo dado – inclusive com eventuais extensões formalmente solicitadas pelas empresas -, e a data do recebimento do plano enviado pela empresa, seja em meio físico ou digital, considerando-se a mais antiga – quando as datas de recebimento do plano em meio físico e digital forem diferentes. O recebimento dos planos das empresas pela ANAC configurará o encerramento da atividade relativamente às empresas que os enviaram. Se ainda houver empresas cujo controle demonstre que receberam o Ofício, ou extensão de prazo, e não enviaram seus respectivos PLAVI, então os seguintes passos deverão ser dados:

1. Entrar em contato com a empresa e verificar a razão pela qual a solicitação da agência não foi cumprida;
2. Se a razão se dever a dificuldades operacionais ou problemas na comunicação entre a agência e a empresa, acordar pelo meio mais prático – por e-mail, por exemplo – novo prazo e data para a entrega. Outras razões deverão ser ponderadas pela equipe responsável e, se for o caso, a empresa deverá ser autuada.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 6. 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.