



**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
COMANDO DA AERONÁUTICA  
DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL  
SUBDEPARTAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS  
DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO**

---

**INSTRUÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL**

**IAC 200-1001**

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

**2005**





MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA  
DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL

PORTARIA Nº 706/DGAC, DE 22 DE JULHO DE 2005.

Aprova a Instrução de Aviação Civil - IAC que trata de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.

**O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL**, com base no Decreto Nº 65.144, de 12 setembro de 1969, que institui o Sistema de Aviação Civil do Ministério da Aeronáutica, e tendo em vista o disposto na Portaria Nº 453/GM-5, de 02 de agosto de 1991, que reformula o Sistema de Segurança de Voo da Aviação Civil, resolve:

Art. 1º Seja efetivada a IAC abaixo discriminada:  
IAC 200-1001.

Título: Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

Art. 3º Revogam-se as Portarias nº 18/DGAC, publicada no DOU nº 40, de 25 de fevereiro de 2000 e a Portaria nº 19/DGAC, publicada no DOU nº 52, de 16 de março de 2000.

Maj Brig Ar **JORGE GODINHO BARRETO NERY**  
Diretor-Geral

PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO Nº 150, DE 05 DE AGOSTO DE 2005

## SUMÁRIO

PORTARIA DE APROVAÇÃO, I  
SUMÁRIO, II  
INTRODUÇÃO, III  
CONTROLE DE EMENDAS, IV

- 1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES, 1
    - 1.1 FINALIDADE, 1
    - 1.2 FUNDAMENTO, 1
    - 1.3 APROVAÇÃO, 1
    - 1.4 DISPONIBILIZAÇÃO, 1
    - 1.5 CORRELAÇÕES, 1
    - 1.6 CANCELAMENTO, 1
  - 2 GLOSSÁRIO, 2
  - 3 INFORMAÇÕES DOS PASSAGEIROS EMBARCADOS, 2
    - 3.1 EMPRESAS AÉREAS, 2
    - 3.2 ADMINISTRAÇÕES AEROPORTUÁRIAS, 2
  - 4 PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES, 2
    - 4.3 PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELAS EMPRESAS AÉREAS, 3
    - 4.4 PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELAS ADMINISTRAÇÕES AEROPORTUÁRIAS, 4
  - 5 DISPOSIÇÕES FINAIS, 5
- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS, 6

## INTRODUÇÃO

A ocorrência de um acidente aeronáutico pode provocar uma tragédia de grandes proporções, sendo reconhecida a necessidade de assistência às vítimas e Apoio a seus familiares. Este documento estabelece as ações básicas sob a responsabilidade das Empresas Aéreas nacionais e estrangeiras que exploram transporte público de passageiros no Brasil, para prover tal assistência e gerenciar os serviços que devem se tornar imediatamente disponíveis às vítimas e as medidas de apoio a seus familiares.

Diante dos transtornos causados pelo acidente aeronáutico, cabe à Empresa Aérea de transporte aéreo público a importante tarefa de informar sobre os passageiros e os tripulantes a bordo, responder aos questionamentos dos seus familiares, procurando atender às suas necessidades imediatas.

O Plano de ação, a ser elaborado pelas Empresas Aéreas, deverá ser norteado pelas idéias básicas contidas nesta IAC, a qual foi formulada com base nas orientações da Circular OACI nº 285-AN/166, visando padronizar os procedimentos a serem adotados no caso de acidente aeronáutico.

<b>Controle de Emendas</b>							
<b>Emenda</b>		<b>Data da Inserção</b>	<b>Inserida Por</b>	<b>Emenda</b>		<b>Data da Inserção</b>	<b>Inserida Por</b>
<b>Nº</b>	<b>Ano</b>			<b>Nº</b>	<b>Ano</b>		
<b>01</b>				<b>33</b>			
<b>02</b>				<b>34</b>			
<b>03</b>				<b>35</b>			
<b>04</b>				<b>36</b>			
<b>05</b>				<b>37</b>			
<b>06</b>				<b>38</b>			
<b>07</b>				<b>39</b>			
<b>08</b>				<b>40</b>			
<b>09</b>				<b>41</b>			
<b>10</b>				<b>42</b>			
<b>11</b>				<b>43</b>			
<b>12</b>				<b>44</b>			
<b>13</b>				<b>45</b>			
<b>14</b>				<b>46</b>			
<b>15</b>				<b>47</b>			
<b>16</b>				<b>48</b>			
<b>17</b>				<b>49</b>			
<b>18</b>				<b>50</b>			
<b>19</b>				<b>51</b>			
<b>20</b>				<b>52</b>			
<b>21</b>				<b>53</b>			
<b>22</b>				<b>54</b>			
<b>23</b>				<b>55</b>			
<b>24</b>				<b>56</b>			
<b>25</b>				<b>57</b>			
<b>26</b>				<b>58</b>			
<b>27</b>				<b>59</b>			
<b>28</b>				<b>60</b>			
<b>29</b>				<b>61</b>			
<b>30</b>				<b>62</b>			
<b>32</b>				<b>64</b>			

## 1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 FINALIDADE

Estabelecer as diretrizes para a elaboração do Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.

### 1.2 FUNDAMENTO

Decreto nº 65.144, de 12/09/69, que institui o Sistema de Aviação Civil do Ministério da Aeronáutica e a Portaria nº 453/GM5, de 02/08/91, que reformula o Sistema de Segurança de vôo.

### 1.3 APROVAÇÃO

Aprovada pela Portaria nº 706 /DGAC, de 22 de julho de 2005.

### 1.4 DISPONIBILIZAÇÃO

D – SR – IA – IF – SA – TD - INTERNET

### 1.5 CORRELAÇÕES

CIRCULAR OACI 285-AN/166.

### 1.6 CANCELAMENTO

A Portaria n.º 706 /DGAC, de 22 de julho de 2005, que aprova esta IAC 200-1001, revoga as Portarias nº 18/DGAC, de 25 de fevereiro de 2000 e a Portaria nº 19/DGAC, de 16 de março de 2000.

## 2 GLOSSÁRIO

As definições dos termos técnicos utilizados nesta IAC estão disponíveis para consulta na MMA 58-1 Glossário de Termos Técnicos de Aviação Civil, de 20 Set. 1989.

## 3 INFORMAÇÕES DOS PASSAGEIROS EMBARCADOS

### 3.1 EMPRESAS AÉREAS

As Empresas Aéreas nacionais e estrangeiras que exploram transporte aéreo público no Brasil deverão solicitar de cada passageiro embarcado, nos vôos domésticos e nos internacionais, de e para o território brasileiro, o seu nome completo por extenso e em ordem direta e o nome de uma pessoa, que não esteja a bordo, com telefone para contato em caso de emergência, preferencialmente de um membro da família.

3.1.1 Essas informações poderão ser obtidas a partir do momento em que o passageiro faz sua reserva até o seu embarque, devendo ser preservadas até o término da última etapa do vôo.

3.1.2 Fica a critério de cada Empresa Aérea a adoção do processo ou documento apropriado para a captura dessas informações, podendo o registro ser feito por meio eletrônico.

3.1.3 Caso o passageiro se recuse a prestar a informação do nome e do telefone da pessoa de contato em caso de emergência, a recusa deverá constar em documento escrito.

3.1.4 Essas informações serão confidenciais, devendo ser utilizadas pela Empresa Aérea não somente em caso de acidente aeronáutico, como também em benefício do passageiro no caso de uma emergência pessoal, sendo vedado o uso das mesmas para quaisquer outros propósitos.

3.1.5 Após a Empresa Aérea tomar conhecimento de um acidente aeronáutico, envolvendo uma de suas aeronaves, deverá confeccionar a lista reconciliada dos passageiros e tripulantes a bordo da aeronave acidentada, no prazo de três horas, para seu próprio uso e para a Autoridade Aeronáutica, caso esta a solicite.

### 3.2. ADMINISTRAÇÕES AEROPORTUÁRIAS

As Administrações Aeroportuárias devem se utilizar de todos os meios possíveis para apoiar as Empresas Aéreas na coleta das informações de contato de emergência dos passageiros, conforme o item 3.1 desta Instrução.

## 4 PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES

4.1 As Empresas Aéreas nacionais e estrangeiras que exploram transporte aéreo público no Brasil deverão elaborar seus respectivos Planos Corporativos de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares onde serão estabelecidas as ações de sua responsabilidade para prover assistência, serviços e informações às vítimas e as medidas de apoio a seus familiares.



4.2 Cada base operada pela Empresa Aérea deverá ter seu Plano Local de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares, contendo informações e recursos específicos relativos à localidade em que estiver estabelecida. O conteúdo do Plano Local deverá estar baseado nas diretrizes estabelecidas no Plano Corporativo de Assistência Familiar da Empresa Aérea, devendo nele constar, no mínimo:

- 4.2.1 Nome e telefone de contato da equipe de resposta à emergência da base; e
- 4.2.2 Relação com nome, endereço e telefone:
  - a) autoridades administrativas aeroportuárias;
  - b) hospitais locais;
  - c) hotéis de referência na localidade;
  - d) representantes religiosos;
  - e) empresas de transporte;
  - f) Polícia Civil, Militar e Bombeiros;
  - g) Defesa Civil e órgãos de assistência;
  - h) Polícia Federal e autoridades aduaneiras (Receita Federal e Vigilância Sanitária);
  - i) médicos;
  - j) psicólogos;
  - k) consulados;
  - l) DAC, SERAC e Seção de Aviação Civil, se em território nacional; e
  - m) agências funerárias.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS A SEREM IMPLEMENTADOS PELAS EMPRESAS AÉREAS

- a) preservação da lista dos passageiros embarcados, em caráter confidencial, até a divulgação para o público. A lista dos passageiros a bordo só poderá ser divulgada após a notificação aos familiares, ficando a critério da Empresa Aérea fazer a divulgação parcial, mediante o andamento das notificações;
- b) acionamento de seu Centro de Gerenciamento de Crise;
- c) acionamento de seu Centro de Assistência Especial;
- d) acionamento de seu Centro de Atendimento Telefônico, disponibilizando no mínimo, um número de telefone exclusivo para chamadas gratuitas dos familiares com a finalidade de complementar o processo de notificação;
- e) estabelecimento de seu Centro de Assistência Familiar na cidade do acidente, ou mais próxima desta;
- f) notificação aos familiares das vítimas do acidente, por equipe treinada, se possível pessoalmente;
- g) viabilizar o trabalho das equipes envolvidas com a assistência, providenciando comunicação, transporte, acomodação e alimentação;
- h) operacionalização, nos aeroportos afetados, dos locais reservados para receber os sobreviventes e familiares, provendo necessidades básicas como: alimentação, comunicação, assentos e toaletes;
- i) assistência às vítimas e apoio a seus familiares nos trâmites de imigração e alfândega;
- j) ligação com agentes diplomáticos e consulares caso haja vítima estrangeira;
- k) deslocamento de ida e volta dos familiares até a cidade, ou a mais próxima, do local do acidente;
- l) provisão de transporte para os sobreviventes e familiares, conforme necessário, na localidade do acidente aeronáutico, ou na mais próxima deste;

- m) provisão de acomodação, alimentação, segurança, assistência médica, psicológica e religiosa aos familiares das vítimas e sobreviventes enquanto no Centro de Assistência Familiar;
- n) recebimento, identificação e devolução ao responsável dos pertences pessoais recuperados;
- o) organização de visita ao local do acidente, caso solicitada pelos familiares e desde que possível, preservando a segurança dos interessados e mediante a coordenação com a autoridade local;
- p) disponibilização de informações atualizadas sobre o acidente aeronáutico às vítimas e aos seus familiares, nos centros ativados;
- q) provisão de informações a respeito das ações assistenciais às vítimas e aos familiares;
- r) acompanhamento do processo de identificação e auxílio no desembarço legal dos corpos junto aos órgãos competentes; e
- s) traslado dos corpos para sepultamento em cidade de origem, ou conforme solicitado pelo familiar, se viável.

#### 4.4 PROCEDIMENTOS A SEREM IMPLEMENTADOS PELAS ADMINISTRAÇÕES AEROPORTUÁRIAS

- a) disponibilização do Centro de Recepção aos Familiares nos aeroportos afetados;
- b) disponibilização do Centro de Recepção aos Sobreviventes no aeroporto do acidente aeronáutico ou incidente grave;
- c) disponibilização do Centro de Imprensa nos aeroportos afetados;
- d) encaminhamento e recepção dos sobreviventes e familiares aos respectivos centros, se solicitado pela Empresa Aérea, até que esta tenha condições de assumir a operação dos mesmos; e
- e) provisão de segurança e controle de acesso nos centros ativados.

4.5 O Plano Local de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares deverá estar disponível nas respectivas bases e em local de fácil acesso, havendo a necessidade de confecção de, pelo menos, uma cópia impressa, que deverá ser do conhecimento de todos os seus funcionários.

4.6 Este Plano deverá ser atualizado sempre que houver qualquer alteração, indicando a data desta revisão.

## **5 DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 5.1 As Empresas Aéreas deverão prover treinamento do presente Plano para as equipes de suas bases, conforme o previsto nos seus manuais de procedimentos, inclusive com a realização de simulações.
- 5.2 As Empresas Aéreas devem coordenar, juntos aos órgãos e empresas de apoio, as suas participações nos Planos Locais de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.
- 5.3 A aplicação das assistências previstas nesta IAC se encerrará após a efetivação de todos os trâmites de atendimento às vítimas, fatais ou não, do apoio aos seus familiares e a realização das cerimônias fúnebres;
- 5.4 O Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares poderá fazer parte do Plano Corporativo de Resposta a Emergências das Empresas Aéreas.
- 5.5 Empresas Aéreas que operem vôos com código compartilhado deverão conhecer seus planos mutuamente e coordenar ações conjuntas em caso de acidente aeronáutico.
- 5.6 As Empresas Aéreas deverão apresentar ao DAC seus Planos Corporativos de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares, nos moldes da presente IAC, até 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da data de publicação da presente Instrução.
- 5.7 Os casos não previstos nesta IAC serão submetidos à apreciação do Chefe do SSA.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. BRASIL. Decreto 65.144, de 12 de setembro de 1969. Institui o Sistema de Aviação Civil do Ministério da Aeronáutica e dá outras providências. *Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]*, Brasília, 1969.
2. \_\_\_\_\_. Anexo 13 à Convenção de Aviação Civil Internacional da OACI.
3. \_\_\_\_\_. Circular OACI N° 285-AN/166 de 2001 – Orientação sobre Assistência às Vítimas de Acidente de Aviação e seus Familiares.
4. \_\_\_\_\_. Portaria n° 18/DGAC, de 12 Jan. 00 – Aprova os procedimentos para obtenção de informações de passageiros embarcados em aeronaves nacionais e estrangeiras, explorando transporte aéreo público.
5. \_\_\_\_\_. Portaria n° 19/DGAC de 12 Jan. 00 – Aprova os procedimentos para a elaboração do Plano de Assistência aos familiares das Vítimas de Desastre Aéreo.
6. \_\_\_\_\_. NSMA 3-1 de 22 Fev. 99 – Conceituação de Vocábulos, expressões e siglas de uso no SIPAER.
7. \_\_\_\_\_. NSMA 3-5 de 30 Jan. 96 – Comunicação de Acidentes e de Incidentes Aeronáuticos.
8. \_\_\_\_\_. NSMA 3-7 de 30 Jan. 96 – Responsabilidades dos Operadores de Aeronaves em Caso de Acidente e de Acidente Aeronáutico.
9. CANADÁ. IATA Report on Guidelines for Naming Conventions – Orientação sobre nomenclatura de termos em resposta em emergência.