



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 6º Andar, - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

Ofício Circular nº 3/2018/GCVC/GGAC/SAR-ANAC

Brasília, 12 de junho de 2018.

Ao Senhor(a)

RESPONSÁVEL TÉCNICO - ORGANIZAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE PRODUTO AERONÁUTICO

Assunto: SGSO para Todos – Fase 5 – Indicador de Segurança Operacional das Organizações de Manutenção e nova versão do MGSO

Referências: 1. IS 145.214-001 B - SGSO em Organizações de Manutenção de Produto Aeronáutico;
2. MGSO - Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional;
3. Cartaz para a Promoção da Segurança no SGSO.

Prezado Senhor Responsável Técnico,

1. É com enorme satisfação que anunciamos o lançamento da quinta fase do projeto “**SGSO para Todos**”, com a definição do Indicador de Desempenho de Segurança Operacional das Organizações de Manutenção - IDSO que as OM irão comunicar à ANAC periodicamente, e que foi publicado na revisão B da IS 145.214-001B, e uma nova revisão do Manual do SGSO (MGSO), que agora está **completo!** Além disso estamos oferecendo um modelo de cartaz para utilização de indicador interno que visa a promoção do SGSO.

2. Antes de mais nada, lembramos que na FASE 4 foi disponibilizado o curso de “Familiarização em SGSO para Organizações de Manutenção”. Esse curso tem como objetivo apresentar os conceitos de gerenciamento da segurança operacional aplicados ao universo das Organizações de Manutenção certificadas segundo o RBAC 145. A segunda turma está ocorrendo agora e teremos muitas mais, fique atento no site da ANAC em <https://sistemas.anac.gov.br/capacitacao/> e participe.

INDICADOR DE DESEMPENHO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

3. Considerando que a ANAC, por meio do Projeto “SGSO para Todos”, tem realizado ações de disseminação da cultura da segurança operacional e oferecendo soluções para auxiliar na implantação do SGSO nas Organizações de Manutenção (OM), agora apresentamos o indicador de desempenho de segurança operacional. A partir dos dados deste indicador obtidos das OMs, a ANAC poderá determinar um índice para o conjunto das Organizações de Manutenção Aeronáutica e torná-lo uma referência para as OMs brasileiras.

4. Esta questão é de suma importância dentro do escopo do projeto ‘SGSO para Todos’, porque assim poderemos ter um indicador do setor de manutenção aeronáutica. A formulação deste indicador visa auxiliar as empresas, que poderão se beneficiar adotando a proposta que aqui apresentamos e concentrando seus recursos na operacionalização do SGSO.

5. O indicador que deverá então ser utilizado é o Índice de Retrabalho (I_R), dado por $I_R = r/APRS*100\%$, onde r é o número de retrabalhos aferido mensalmente; e $APRS$ é o número de aprovações para retorno ao serviço aferido no mesmo período. Em outras palavras, o índice de retrabalho consiste no

número total de retrabalhos devido a reclamações e devoluções do cliente referente aos serviços que tiveram aprovação para retorno ao serviço pela própria OM, dividido pelo total de aprovações para retorno ao serviço no período considerado, que é de um mês.

6. O Índice de Retrabalho (I_R) é um aspecto importante em termos de segurança operacional. Considerando que um serviço de retrabalho é uma manutenção destinada a corrigir um problema que aconteceu em um artigo que sofreu previamente um serviço de manutenção e a sua aprovação para retorno ao serviço, considera-se que o I_R é uma indicação de erros ou de falhas de manutenção que poderiam ter sido evitados pela OM na prestação do serviço

7. Para melhor avaliação do indicador, é possível (opcionalmente) que a OM internamente segregue os dados para determinar os diversos sub-indicadores. Por exemplo, pode-se calcular internamente uma taxa para cada tipo de instrumento (um indicador para os serviços executados nos indicadores de *turn-bank* e um indicador para os serviços executados nos giros direcionais, ao invés de um indicador para todos os serviços executados nos instrumentos Classe 3 constantes da EO), ou um indicador para cada classe (um indicador para todos os modelos de motor Classe 1 e outro indicador para todos os modelos de motor Classe 2 constantes da EO), mas pelo menos deve haver um indicador que considere todos os serviços executados pela OM (mandatório) e este deve ser apresentado à ANAC.

8. É fortemente recomendável que a OM também acompanhe os processos do Sistema de Controle de Qualidade da OM (RBAC 145.211) através de indicadores. Assim, conhecendo o desempenho dos processos do Sistema de Controle de Qualidade, será possível compreender o comportamento ao longo do tempo do IR, o que facilitará a tomada de decisões sobre eventuais ações corretivas.

9. O retrabalho considerado para este indicador consiste apenas no retrabalho após a aprovação para retorno ao serviço do artigo. Ou seja se, após a execução do serviço, durante a inspeção final for detectada alguma discrepância, sendo necessário corrigir o serviço que foi executado, não é considerado como retrabalho para o presente indicador, tendo em vista que faz parte do processo da empresa realizar a inspeção do serviço, não tendo o artigo ainda sido aprovado para retorno ao serviço.

ÍNDICE DE RETRABALHO

10. Assim, a publicação da IS 145.214-001B estabeleceu o indicador de desempenho de segurança operacional (IDSO) a ser monitorado pelas organizações de manutenção de produto aeronáutico certificadas segundo o RBAC 145 localizadas no Brasil, conforme segue:

Índice de Retrabalho: $I_R = r/APRS * 100\%$, onde:

r é o número de retrabalhos aferido nos meses de referência;

$APRS$ é o número de aprovações para retorno ao serviço aferido no mesmo período.

11. O cálculo do indicador deve ser realizado a cada mês do ano, e os resultados mensais devem ser comunicados à ANAC a cada três meses. Os meses de referência para comunicação dos valores mensais do I_R para a ANAC são: abril (para os cálculos dos meses de janeiro, fevereiro e março), julho (para os os cálculos dos meses de abril, maio e junho), outubro (para os os cálculos dos meses de julho, agosto e setembro) e janeiro (para os os cálculos dos meses de outubro, novembro e dezembro). O I_R deverá ser enviado protocolado à ANAC até o dia 15 do mês de referência para comunicação, em conjunto com os três últimos resultados apurados caso haja retificação nos valores devido a informações tardias dos clientes quanto aos retrabalhos. Além do I_R , a organização deve-se enviar os valores totais de retrabalho (r) e do número de aprovações para retorno ao serviço ($APRS$) no período. A tabela abaixo apresenta um modelo para o formato dos dados a serem enviados à ANAC:

| Mês de referência de comunicação: janeiro de 2019 | | | |
|---|--------------------|---|---------------------|
| Mês | Retrabalho (r) | Aprovações para Retorno ao Serviço ($APRS$) | Indicador (I_R) |
| julho (*) | | | |
| agosto (*) | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| setembro (*) | | | |
| outubro | | | |
| novembro | | | |
| dezembro | | | |
| (*) informar estes resultados no caso de ter havido atualizações | | | |

12. Esses envios serão realizados através de formulário específico do SEI/ANAC (Sistema Eletrônico de Informações da ANAC) e a partir de um processo criado pela ANAC e enviado por e-mail às OMs. Deste modo, solicita-se que as OMs aguardem receber por e-mail a solicitação para preencher o formulário no SEI/ANAC, o que deve ocorrer no final de Junho/2018, para o período relativo a abril, maio e junho, a ser preenchido até dia 15 de Julho de 2018.

13. Porém, para a OM que tiver dificuldades em obter os dados retroativamente (abril e maio), para este primeiro período de apuração basta informar os dados de junho, que utilizaremos como teste.

14. O acompanhamento do indicador das organizações de manutenção (OM), pela ANAC, não visa à punição e seus valores **não serão** divulgados de forma individualizada.

INDICADOR UTILIZADO NAS AÇÕES DE PROMOÇÃO

15. Para incentivar e auxiliar nas campanhas de promoção do SGSO, que visem a cultura de segurança organizacional e o envolvimento de todos no objetivo comum da melhoria contínua da segurança operacional, elemento este fundamental no SGSO, é importante ter alguma indicação que facilite as ações de promoção e que seja compreendido de forma intuitiva por todos da empresa, sem necessitar maiores explicações técnicas.

16. Neste sentido, propõe-se que seja utilizado um cartaz nas dependências internas da OM com a contagem do número de dias **sem** que tenha havido retrabalho na empresa, ou em determinado setor, conforme for mais apropriado devido as características da empresa, onde constará a frase "**Estamos há N dias sem retrabalho**".

17. O modelo de cartaz está no site da projeto no endereço <https://www.anac.gov.br/sgsoparatodos>

18. A utilização desse indicador adicional, voltado a promoção da segurança operacional, busca envolver todos em um objetivo comum e dar publicidade aos resultados de forma simples e utilizando-se de ações de gestão a vista.

MANUAL DO SGSO REVISADO

19. Estamos disponibilizando uma revisão do Manual do SGSO – MGSO para as empresas. Nesta versão, o manual traz várias melhorias e também traz todas as seções que estavam faltando.

20. As empresas participantes do projeto podem então agora atualizar seus manuais, ou criar a sua primeira versão. Mas lembrem-se de verificar as adequações necessárias, como a inclusão do nome da empresa, nomes dos responsáveis, etc..

21. Por fim, todo o material da FASE 5, assim como das anteriores, encontra-se na nossa página <https://www.anac.gov.br/sgsoparatodos>.

22. Estamos à disposição para qualquer esclarecimento através do telefone (61) 3314-4851 ou pelo e-mail gevc145@anac.gov.br.

Atenciosamente,

Henri Salvatore Bigatti
Gerente de Coordenação da Vigilância Continuada



Documento assinado eletronicamente por **Henri Salvatore Bigatti, Gerente**, em 12/06/2018, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **1658980** e o código CRC **129A4142**.

A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avalienossoservico>.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.010784/2018-56

SEI nº 1658980