



**PERGUNTAS
E RESPOSTAS
SOBRE SGSO**

Oficinas de Manutenção



Este material de apoio foi elaborado no âmbito do Programa de Segurança Operacional Específico da Agência Nacional de Aviação Civil. O PSOEANAC contempla as diretrizes e os requisitos para orientar a implantação e o desenvolvimento de Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), representando o compromisso da ANAC com a melhoria contínua nos níveis de segurança operacional da aviação civil brasileira.

Atualizado em Setembro - 2019

Este material tem como objetivo principal esclarecer dúvidas apresentadas pelos regulados sobre a implementação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO). O conteúdo apresentado não possui caráter exaustivo e não isenta o provedor de serviços de aviação civil de cumprir os requisitos estabelecidos nos regulamentos específicos editados pela ANAC.

Para consultar os regulamentos e outros materiais de orientação fornecidos pela Agência, acesse:

www.anac.gov.br



OBRIGATORIEDADE DO SGSO

Preciso implementar o Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)?

Sim. Cada organização de manutenção certificada deve estabelecer um SGSO, conforme o RBAC 145.214-I(b)..

Quais os regulamentos aplicáveis sobre SGSO?

O RBAC 145.214-I. O seu meio aceitável de cumprimento é a IS 145.214-001 em sua última revisão.

Existe prazo para a implementação do SGSO?

Para as organizações de manutenção já certificadas, o prazo venceu em 8 de março de 2019.

Estou em processo de homologação/certificação. Em que momento preciso implementar o SGSO?

A sua organização deverá apresentar o Plano de Implementação do SGSO junto à documentação de certificação inicial da empresa. A IS 145.214-001 apresenta maiores instruções para elaboração do Plano de Implementação do SGSO.

Qual é a estrutura de gestão necessária para a implementação do SGSO?

Além das atribuições do Gestor Responsável dentro do SGSO, o RBAC 145 apresenta os critérios para designação do Gestor do SGSO e as responsabilidades desse profissional, independentemente de outras responsabilidades perante a organização. Mais detalhes do Apêndice B-I do RBAC 145.

ALTA DIREÇÃO

Quais cargos são exigidos pela ANAC para a gestão da segurança operacional?

Conforme o parágrafo 145.151 do RBAC 145, toda organização de manutenção certificada deve Designar um Gestor Responsável - GR, que tem atribuições e responsabilidade final sobre a implementação do SGSO e um Gestor do Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional - Gestor do SGSO. As organizações de manutenção localizadas no Brasil devem designar um Responsável Técnico - RT com vínculo contratual, que deve ser cadastrado na ANAC conforme estabelecido no Apêndice A-I do RBAC 145. O RT cadastrado na ANAC pode representar tecnicamente o GR perante a ANAC.

Quais as responsabilidades do Gestor Responsável (GR) em relação à segurança operacional?

O Gestor Responsável (GR) é a pessoa que, a despeito de outras funções, possui responsabilidade final para implementação, operação e manutenção de um SGSO efetivo. O Apêndice B-I do RBAC 145 lista as responsabilidades do Gestor Responsável, independentemente de outras responsabilidades perante a organização de manutenção:

- (1) assegurar que o SGSO seja implementado de forma efetiva em todas as áreas da organização de manutenção, em conformidade com os requisitos aplicáveis, de modo compatível com o porte e a complexidade das operações;
- (2) comunicar a toda organização a importância de conduzir as operações em conformidade com os requisitos de segurança operacional aplicáveis;
- (3) estabelecer e assinar a política da segurança operacional e comunicar a importância do

- comprometimento de todos os colaboradores com a referida política, assegurando que ela permaneça adequada ao detentor de um certificado de organização de manutenção;
- (4) assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para garantir o alcance dos objetivos da segurança operacional e para a gestão do SGSO;
 - (5) assegurar que as tomadas de decisão dos demais gestores sejam orientadas por um processo institucionalizado de avaliação de riscos, considerando os impactos potenciais de suas decisões para a segurança operacional;
 - (6) conduzir análises críticas da gestão do SGSO, visando assegurar a melhoria contínua do sistema;
 - (7) rever regularmente o desempenho de segurança operacional do detentor de um certificado de organização de manutenção, e tomar as medidas necessárias para tratamento de eventual desempenho insatisfatório de segurança operacional;
 - (8) assegurar que as prerrogativas e responsabilidades acerca do gerenciamento da segurança operacional sejam clara e objetivamente estabelecidas e comunicadas em todas as áreas da organização de manutenção;
 - (9) assegurar que todo o pessoal da organização envolvido em atividades com impacto na segurança operacional cumpra com os requisitos aplicáveis e critérios internos de competência, experiência e treinamento para o exercício de suas prerrogativas e responsabilidades;
 - (10) assegurar que os objetivos da segurança operacional sejam estabelecidos, e que sejam mensuráveis e alinhados com a política da segurança operacional;
 - (11) assegurar que planos estratégicos, sistemas, manuais e demais documentos normativos internos relativos à gestão do SGSO sejam aprovados pelos gestores competentes;

- (12) assegurar que sejam estabelecidos mecanismos eficazes de comunicação interna e com as autoridades, com relação ao desempenho e melhoria contínua do SGSO; e
- (13) assegurar a integridade e o desempenho do SGSO, em face de mudanças internas (na organização ou no SGSO) ou mudanças externas que tenham impactos potenciais sobre a operação do detentor de um certificado de organização de manutenção.

Quais as responsabilidades do corpo gerencial para a segurança operacional?

Além do papel do Gestor Responsável (GR) no SGSO, a IS 145.214-001B apresenta os critérios para a designação do pessoal-chave de segurança operacional. Em função da complexidade das atividades desenvolvidas pela organização, e do seu porte em termos de número de funcionários, há critérios para a necessidade de designação do Gestor do SGSO, do CSO (Comitê de Segurança Operacional) e do GASO (Grupo de Ação da Segurança Operacional). Além disso, todos os envolvidos na prestação de serviços da organização possuem responsabilidades relacionadas com a segurança operacional. Mais detalhes podem ser vistos na IS 145.214-001B, seções 5.6.1.2, 5.6.1.3 e apêndices A e B.

Como deve ser feita a designação do pessoal-chave de segurança operacional?

Para as organizações de manutenção, o executivo responsável é o Gestor Responsável (GR). As orientações para a designação do pessoal-chave de segurança operacional podem ser vistas no Apêndice B-I do RBAC 145.

Quero ser um Gestor do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional. Que curso é exigido pela ANAC?

Os critérios de competência, experiência e treinamento para a função de gestor do SGSO deverão ser estabelecidos pela própria Organização de Manutenção em seu programa de treinamento.

É possível acumular cargos do pessoal chave de segurança operacional?

Dependendo do tamanho e da complexidade da organização de manutenção, o GR, o Gestor do SGSO e o RT podem ser a mesma pessoa, desde que sejam mantidas as responsabilidades das respectivas funções, conforme previsto na seção 145.151(a)-III do RBAC 145.

Posso ser Gestor de SGSO de mais de uma empresa?

Em determinados casos é possível, mediante autorização prévia da ANAC.

Não sou mais Gestor do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (Gestor do SGSO). Como informar à ANAC?

Entre em contato com a Gerência Técnica de Aeronavegabilidade (GTAR/SAR) da ANAC, que supervisiona a sua organização de manutenção, em coordenação com o Gestor Responsável (GR).

Qual é a estrutura do SGSO?

A estrutura mínima do SGSO está organizada nos seguintes componentes e elementos:

Componente 1 – Política e objetivos da segurança operacional;

- a) Elemento 1.1 – Responsabilidade e comprometimento da Alta Direção;
- b) Elemento 1.2 – Responsabilidade primária acerca da segurança operacional;
- c) Elemento 1.3 – Designação do pessoal-chave de segurança operacional;
- d) Elemento 1.4 – Coordenação do Plano de Resposta à Emergência; e
- e) Elemento 1.5 – Documentação do SGSO.

Componente 2 – Gerenciamento de riscos à segurança operacional;

- f) Elemento 2.1 – Processo de identificação de perigos; e
- g) Elemento 2.2 – Processo de avaliação e controle de riscos.

Componente 3 – Garantia da segurança operacional;

- h) Elemento 3.1 – Processo de monitoramento e medição do desempenho da segurança operacional;
- i) Elemento 3.2 – Processo de gerenciamento de mudanças; e
- j) Elemento 3.3 – Processo de melhora contínua do SGSO.

Componente 4 – Promoção da segurança operacional;

- k) Elemento 4.1 – Treinamento e qualificação; e
- l) Elemento 4.2 – Divulgação do SGSO e da comunicação acerca da segurança operacional.



MANUAL DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (MGSO)

Quem deve apresentar o Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO)?

Todas as organizações de manutenção em processo de certificação segundo o RBAC 145 e as organizações de manutenção já certificadas sempre que o MGSO sofrer revisões / atualizações. Nas auditorias realizadas pela ANAC, o MGSO deverá estar sempre disponível aos auditores designados pela Agência.

Existe algum modelo disponibilizado pela ANAC?

O projeto "SGSO para Todos" disponibiliza um modelo em sua página na internet: www.anac.gov.br/sgsoparatodos.

Para qual setor devo enviar o Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO)?

O MSGO deve ser encaminhado para aceitação para a Gerência Técnica de Aeronavegabilidade (GTAR/SAR) da ANAC, que supervisiona sua organização, podendo ser enviado de forma eletrônica (<https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/protocolo-eletronico/>).

Qual o prazo para enviar o Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO)?

Para as organizações de manutenção em processo de certificação segundo o RBAC 145, o MGSO deverá ser apresentado juntamente com os demais documentos requeridos para o

processo de certificação. Para as organizações de manutenção já certificadas, sempre que o MGSO sofrer revisões / atualizações..

Posso contratar uma empresa terceirizada para elaborar o meu Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO)?

Sim, porém é extremamente recomendado que o Gestor do SGSO elabore o MGSO. Ressalte-se que perante à ANAC, o Gestor Responsável (GR) é responsável final pela documentação, implementação e funcionamento do SGSO.

FUNCIONAMENTO DO COMITÊ DA SEGURANÇA OPERACIONAL (CSO) E GRUPO DE AÇÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL (GASO)

Devo implementar o Comitê de Segurança Operacional (CSO) e o Grupo de Ação de Segurança Operacional (GASO)?

A implantação do Comitê de Segurança Operacional (CSO) nas organizações de manutenção depende do tamanho da organização, em relação ao número de colaboradores e da complexidade dos serviços (ver Apêndice A da IS 145.214-001B). A implementação do Grupo de Ação de Segurança Operacional (GASO) é obrigatória para todas as organizações de manutenção certificadas e em processo de certificação.

Qual a frequência das reuniões do Comitê de Segurança Operacional (CSO)?

A periodicidade das reuniões do CSO é, no mínimo, mensal para as empresas de grande porte. Também podem ser convocadas

reuniões em situações extraordinárias de segurança operacional. Mais detalhes sobre o funcionamento do CSO podem ser verificados na IS 145.214-001B, Apêndice B, subparágrafo B3.5. A frequência da reunião deverá constar do MGSO.

Quem deve participar do Comitê de Segurança Operacional (CSO)?

Devem participar do CSO os membros da Alta Direção e do corpo gerencial cujas decisões impactam direta ou indiretamente a segurança operacional. Adicionalmente, o CSO deve contar com a participação de representantes de todas as gerências da organização diretamente ligadas à segurança operacional.

SGSO PARA TODOS

Sou organização de manutenção certificada, como participo do projeto “SGSO para Todos”?

As etapas iniciais do projeto “SGSO para todos” estão disponíveis a todos os usuários pelo Portal da ANAC, no link www.anac.gov.br/sgsoparatodos.

Acessando o link, a organização tem acesso ao material de orientação e manual padrão do SGSO (MGSO).

SISTEMAS DE RELATOS

Como implementar um Sistema de Relatos?

Um Sistema de Relatos é uma ferramenta indispensável para o gerenciamento da segurança operacional e para a melhoria contínua da segurança, prevenindo ocorrências indesejáveis e a recorrência de falhas.

Implementar o sistema de relatos pode ser feito de diversas maneiras, desde formulários (veja o modelo de Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional – MGSO do projeto “SGSO para Todos”) até sistemas internos da empresa. Vale ressaltar a importância dos princípios que fundamentam o Sistema de Relatos. É necessário desenvolver um ambiente colaborativo de forma que os colaboradores (e até as organizações terceirizadas ou subcontratadas) sintam-se encorajados a fazer relatos. Os dados recebidos devem ser armazenados, processados e avaliados. A empresa deve gerar um feedback a quem reportou (quando identificado), além de estabelecer ações de melhoria à segurança operacional. A organização deve promover o sistema de relatos para todos os colaboradores, ressaltando a importância dos dados coletados para o gerenciamento de risco e para o processo de tomada de decisão.

REPORTE VOLUNTÁRIO

A quem e como reportar situações de perigo identificadas nas operações?

As situações de perigos identificadas que estejam no escopo de atuação da empresa devem ser relatadas ao operador por meio do Sistema de Relatos. No entanto, nos casos em que a utilização do Relato à empresa se mostra ineficiente, é recomendado o uso do RCSV (Relato ao CENIPA para Segurança de Voo). O RCSV é uma ferramenta de prevenção do Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER), cuja finalidade é relatar ao Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA) uma situação com potencial de risco para a segurança operacional.

RELATÓRIOS PARA ENVIO À ANAC

Quais relatórios devem ser enviados para a ANAC e qual a periodicidade do envio?

A organização de manutenção deve enviar o Índice de Retrabalho, conforme definição que consta da IS 145.214-001B, seção 5.6.3.1(f). O Índice de Retrabalho é avaliado mensalmente e comunicado à ANAC trimestralmente até o dia 15 do mês de referência: abril (para os meses de janeiro, fevereiro e março), julho (para os meses de abril, maio e junho), outubro (para os meses de julho, agosto e setembro) e janeiro (para os meses de outubro, novembro e dezembro). O índice de retrabalho deve ser enviado para a Gerência Técnica de Aeronavegabilidade (GTAR/SAR), que supervisiona a sua organização de manutenção.

INSPEÇÕES DA ANAC

Quais itens são avaliados durante uma inspeção/auditoria de SGSO?

A inspeção do SGSO pode avaliar todos os componentes e elementos estruturantes do sistema. Recomenda-se que a organização de manutenção esteja apta a demonstrar que trabalha dentro do estabelecido no Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) aceito pela ANAC e que mantém os registros e as evidências de funcionamento dos processos do SGSO. A ANAC disponibiliza em o formulário utilizado como guia pelos servidores da ANAC para avaliação do SGSO na empresa (F-900-50) - <https://sistemas.anac.gov.br/certificacao/Form/Form.asp>.

TREINAMENTOS OBRIGATÓRIOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Quem deve fazer o curso e quais os critérios mínimos exigidos pela ANAC?

O RBAC 145.214-I(c)(8) estabelece que a organização de manutenção deve realizar os treinamentos necessários ao funcionamento efetivo do SGSO, os quais devem constar do programa de treinamento da Organização. A IS 145.214-001 apresenta maiores detalhes para orientar a empresa na definição dos cursos.

Qual o público-alvo dos cursos de SGSO ministrados pela ANAC?

Os cursos do SGSO são destinados aos PSAC. A ANAC disponibiliza cursos específicos para as Organizações de manutenção certificadas segundo o RBAC 145.

Em particular, o pessoal que realiza atividades técnicas sensíveis para a segurança operacional (ver seção 5.2.1.2 da IS 145.214-001B), os membros do Grupo de Ação de Segurança Operacional (GASO) e os membros do Comitê de Segurança Operacional (CSO).

PROMOÇÃO DA SEGURANÇA

Como posso fazer a promoção da segurança operacional na minha organização?

A promoção da segurança operacional nas organizações de manutenção envolve o treinamento e a comunicação dos assuntos relacionados à segurança operacional e está tratada na IS 145.214-001B, seção 5.6.4.2. Não se trata apenas de treinamento, é preciso estabelecer também meios para disseminar

informações de segurança operacional, assim como para sensibilizar o corpo de colaboradores da organização sobre o tema. A promoção da segurança operacional engloba todas as iniciativas da Alta Direção para o desenvolvimento da cultura de segurança operacional e contribui para demonstrar que os dirigentes da empresa estão comprometidos com o SGSO. Além dos treinamentos relacionados ao SGSO, a promoção da segurança operacional irá contar com divulgações internas e externas de informações de segurança operacional, que podem ser feitas de diversas maneiras: cartazes, banners, newsletters via e-mail para os colaboradores, palestras, página de Intranet da organização, jornal ou revista de segurança operacional etc.

Como estabelecer uma cultura de segurança em uma oficina de manutenção?

Em um ambiente em que haja uma cultura de segurança estabelecida, os colaboradores devem estar motivados em contribuir com informações de segurança operacional, pois foram esclarecidos de maneira eficiente pela Alta Direção sobre os comportamentos aceitáveis e os não aceitáveis (por exemplo, violações de procedimentos, regras e regulamentos, negligência, atos inseguros deliberados etc.). A organização tem o seu posicionamento sobre a confidencialidade das informações. Nesse sentido, a Política de Segurança Operacional tem uma importância preponderante. Os colaboradores sabem que seus relatos voluntários irão resultar em aprendizado da organização e esse aprendizado se reverterá em melhoria do nível de desempenho de segurança operacional. Os relatos e as informações de segurança operacional geram lições aprendidas, permitem que as investigações de segurança operacional resultem em ações corretivas eficazes e tornam o SGSO cada vez mais robusto.



Para outras informações, reclamações, elogios ou sugestões ligue gratuitamente para 163 ou acesse o site da ANAC: www.anac.gov.br



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL