



PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE SGSO

Operadores 121



PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE SGSO

Operadores 121



Este material de apoio foi elaborado no âmbito do Programa de Segurança Operacional Específico da Agência Nacional de Aviação Civil. O PSOE-ANAC 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.

Agosto - 2018

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 SGSO?

Sim, o RBAC 121 estipula a necessidade do estabelecimento de um SGSO para todos os requerentes ou detentores de um Certificado de Empresa de Transporte Aéreo (Certificado ETA) emitido segundo o RBAC 119.

Quais os regulamentos aplicáveis ao Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) de uma empresa aérea certificada de acordo com o RBAC 119?

RBAC 119, RBAC 121 e IAC 119-1005. Além disso, a IS 119-002D apresenta um método de cumprimento dos requisitos estabelecidos no RBAC 121 e no RBAC 119.

Existe prazo para a implementação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)?

O RBAC 121 prevê a implementação do SGSO em quatro fases distribuídas ao longo de 4 anos. Porém, as fases de implementação mencionadas se encerraram e todos os operadores certificados que operam segundo o RBAC 121 precisam ter um SGSO inteiramente implantado.

Estou em processo de certificação, em que momento preciso implementar o Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)?

Todos os requisitos referentes à estrutura necessária ao estabelecimento de um SGSO (processos, estrutura organizacional, treinamentos etc.) são exigidos no processo de certificação. Durante esse processo, a organização que deseja se tornar um operador aéreo receberá as instruções sobre os requisitos de segurança operacional que precisam ser implementados para a obtenção do certificado.

Qual é a estrutura de gestão necessária para a implementação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)?

O RBAC 119 estipula a estrutura de gestão necessária ao SGSO e o RBAC 121 estabelece mais detalhes para essa estrutura, bem como apresenta os requisitos sobre responsabilidades e processos necessários. A IAC 119-1005 estabelece orientações para a implementação de um Programa de Acompanhamento e Análise de Dados de Voo (PAADV), que faz parte do SGSO.

COMPONENTES DO SISTEMA

Qual é a estrutura mínima do SGSO?

O requisito 121.1221, do RBAC 121, apresenta a estrutura básica do SGSO em componentes e elementos:

- 1.** Componente "política e objetivos de segurança operacional"
 - 1.1. Compromisso da administração;
 - 1.2. Responsabilidade acerca da segurança operacional;
 - 1.3. Designação do pessoal-chave de segurança operacional;
 - 1.4. Coordenação do PRE; e
 - 1.5. Documentação.
- 2.** Componente "gerenciamento de riscos à segurança operacional"
 - 2.1. Identificação de perigos; e
 - 2.2. Avaliação e mitigação dos riscos.
- 3.** Componente "garantia da segurança operacional"
 - 3.1. Medição e monitoramento do desempenho da segurança operacional;
 - 3.2. Gestão da mudança; e
 - 3.3. Melhoria contínua do SGSO.
- 4.** Componente "promoção da segurança operacional"
 - 4.1. Treinamento e qualificação; e
 - 4.2. Comunicação acerca da segurança operacional.

Destaca-se que a implementação do SGSO deve ser compatível com o tamanho, a natureza e a complexidade das operações do detentor de certificado.

DIREÇÃO REQUERIDA / ALTA DIREÇÃO / PESSOAL CHAVE

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

A implementação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) exige que o operador aéreo nomeie duas funções diretamente ligadas à segurança operacional: Gestor Responsável e Diretor ou Gerente de Segurança Operacional. No entanto, o SGSO introduz responsabilidades adicionais a todos os funcionários do operador aéreo.

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

O Gestor Responsável é a pessoa que, a despeito de outras funções, possui responsabilidade final em nome do detentor de certificado para implementação, operação e manutenção de um Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) efetivo. É essa função que detém a responsabilidade final pela alocação de recursos e pela tomada de decisão com base no processo de gerenciamento de risco. Essa pessoa é o *accountable* pela segurança operacional, pois é ela quem presta contas pelo desempenho de segurança operacional, seja por suas ações ou por suas inações.

Quais as responsabilidades dos demais gestores do detentor de certificado para a segurança operacional?

Todos os gestores de um detentor de certificado possuem responsabilidades no desempenho de segurança operacional da empresa e no funcionamento efetivo do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO). Esses gestores devem trabalhar em parceria com o diretor ou gerente de segurança operacional, contribuindo no processo de identificação de perigos, análise e gerenciamento de risco e na proposição e execução de ações para eliminar perigos ou mitigar riscos.

Como deve ser feita a designação do gestor ou diretor de segurança operacional?

O operador aéreo deve indicar o pessoal requerido pelo RBAC 119 por meio dos formulários padronizados disponíveis no endereço eletrônico da ANAC (FOP 102, FOP 119): [https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/aceso-rapido /modelos-e-formularios](https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/aceso-rapido/modelos-e-formularios).

É possível acumular cargos da Direção Requerida?

De uma maneira geral, não se recomenda acumular funções. As orientações sobre acúmulo de funções do pessoal requerido pelo RBAC 119 estão dispostas na Instrução Suplementar 119-002D.

Posso ser diretor ou gerente de segurança operacional em mais de uma empresa?

De uma maneira geral, não se recomenda acumular funções. No entanto, em determinados casos é possível, mediante autorização prévia da ANAC.

Não sou mais diretor ou gerente de segurança operacional. Como informar à ANAC?

Encaminhe uma comunicação à Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121 (GCTA), da Superintendência de Padrões Operacionais (SPO).

MANUAL DE GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA OPERACIONAL (MGSO)

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

O gerente ou diretor de segurança operacional de uma empresa certificada ou em processo de certificação deve apresentar o MGSO para aceitação da ANAC, conforme o RBAC 119.

Existe algum modelo disponibilizado pela ANAC?

Não existe modelo de Manual de Gerenciamento de Segurança Operacional (MGSO) específico para empresas certificadas, conforme o RBAC 119.

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

A documentação referente ao Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) deve ser encaminhada à Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo – 121 (GCTA), da Superintendência de Padrões Operacionais (SPO). A documentação deverá ser protocolada via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou remetida, via Correios,

para o seguinte endereço: Rua Renascença, nº 112, 4º andar, Ed Office Congonhas, Vila Congonhas, São Paulo - SP - CEP: 04612-010.

Obs.: As informações aos usuários externos da Agência sobre a utilização do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para registro e envio de documentos encontram-se disponíveis na página da ANAC por meio do link <http://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/protocolo-eletronico/>

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

No processo de certificação da empresa, o MGSO deve ser encaminhado em conjunto com os demais manuais da organização. Uma vez que o certificado tenha sido emitido para o operador, sempre que o MGSO for revisado, deverá ser enviada à ANAC a cópia dessa revisão.

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

Embora não haja proibição legal, essa prática não é aconselhável. Ressalta-se que, perante à ANAC, o operador aéreo e seus representantes são responsáveis pela documentação, implementação e funcionamento do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO).

FUNCIONAMENTO DO FÓRUM ESTRATÉGICO E FÓRUM DE AÇÕES

Quais fóruns devem ser implementados para tratar de assuntos de segurança operacional?

Conforme o RBAC 121, o detentor de certificado deve estabelecer um fórum para tratar de assuntos estratégicos de segurança operacional e um fórum para a implementação das ações.

Qual a frequência das reuniões desses fóruns?

Não existem requisitos que especifiquem a frequência de reuniões para tais fóruns.

Quem deve participar dos fóruns?

O fórum estratégico é composto pelo gestor responsável, que deve presidi-lo; diretor ou gerente de segurança operacional; gestores estratégicos; e outras pessoas que o gestor responsável julgar necessárias. O fórum de ações é composto pelo DSO ou GSO, que deve presidi-lo; gestores táticos e operacionais; e outras pessoas que o DSO ou GSO julgar necessárias.



SISTEMAS DE RELATOS

Por que devo implementar um Sistema de Relatos?

O Sistema de Relatos tem por objetivo fornecer um espaço para que as pessoas, em especial o pessoal operacional, possam informar problemas que afetam a segurança operacional. É uma fonte primordial de identificação de perigos. Por isso, cabe ao regulado estabelecer canais para que as pessoas possam relatar problemas identificados no dia-a-dia das operações. Deve, ainda, ser elaborado um processo formal para o tratamento das informações recebidas.

Outro aspecto importante é o estabelecimento de mecanismos de sigilo para proteger os relatores e as informações relatadas. Por fim, o incentivo aos relatos e a consequente proteção dessas informações devem ser amplamente endossados pela alta gestão do operador aéreo. Mais informações podem ser obtidas no DOC 9859 Safety Management Manual da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), disponível em www.icao.int/smi.

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 devo enviar para a ANAC e qual a periodicidade para envio?

O detentor de certificado deve enviar mensalmente um relatório contendo dados referentes a um conjunto de indicadores, previamente acordado com a ANAC.

INSPEÇÕES DA ANAC

Quais itens são avaliados durante uma inspeção/auditoria do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)?

A inspeção do SGSO avalia todos os componentes e elementos estruturantes do sistema. O checklist utilizado nas inspeções é encaminhado ao operador aéreo na fase de preparação da inspeção.

TREINAMENTO

Treinamentos Obrigatórios de Segurança Operacional

Quero ser um diretor ou gerente de segurança operacional de uma empresa certificada conforme o RBAC 119. Quais são os treinamentos exigidos pela ANAC?

O RBAC 119 estipula um currículo mínimo para aqueles que desejam se tornar um diretor ou gerente de segurança operacional de uma empresa certificada.

Em uma empresa certificada conforme o RBAC 119, quem deve realizar treinamentos sobre Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) e quais os critérios mínimos exigidos pela ANAC?

O diretor ou gerente de segurança operacional deve estabelecer um programa de treinamento específico relacionado à implantação e operação do SGSO, assegurando que o pessoal do detentor de certificado esteja adequadamente qualificado conforme a sua função. Além disso, deve garantir que o treinamento específico desenvolvido envolva toda a organização. O público-alvo, o conteúdo e a carga horária de cada curso devem ser estabelecidos de forma proporcional à complexidade das atividades desempenhadas pelos profissionais envolvidos. Vale mencionar que currículo do treinamento em SGSO para o pessoal estratégico é definido pelo RBAC 121.

PROMOÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

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

Existem diversas formas de realizar a promoção da segurança operacional, incluindo a realização de treinamentos e a difusão de informações e campanhas de conscientização. Essas ações devem abordar temas como política de segurança operacional; importância do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) efetivo para a garantia da segurança operacional da empresa; funcionamento do sistema de relatos; perigos relacionados às operações; papel dos diferentes funcionários no processo de gerenciamento da segurança operacional; gerenciamento da mudança; cultura de segurança operacional, dentre outros.

Quais meios posso utilizar para disseminar as informações de segurança operacional da minha organização?

Dependendo do conteúdo a ser disseminado, o operador deve escolher a forma mais efetiva, podendo utilizar qualquer meio que esteja a sua disposição como treinamentos, palestras, cartas, boletins, e-mails, vídeos, reuniões, conversas pessoais, aplicativos diversos, dentre outros.

INVESTIGAÇÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Como realizar uma investigação de segurança operacional e em que circunstâncias?

Uma investigação interna de segurança operacional é uma iniciativa que visa entender os fatores que contribuíram para o evento de segurança operacional ocorrido e como prevenir casos semelhantes. Técnicas utilizadas para identificação de causas-raiz podem ser utilizadas como referência para a implementação do processo interno de investigação de segurança operacional do operador aéreo. Mais informações podem ser obtidas no DOC. 9859 Safety Management Manual da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), disponível em www.icao.int/smi.

DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL (SGSO)

Quais dados relacionados ao Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) precisam ser documentados e mantidos na empresa?

Segundo o RBAC 121, o detentor de certificado deve manter o registro relacionado à aquisição e à análise de dados de segurança operacional (reportes voluntários; auditorias; perigos identificados, suas consequências, riscos associados e ações de mitigação; ESO; dificuldades em serviço, dentre outros) por, no mínimo, cinco anos.

Qual a importância de manter os documentos arquivados?

Permitir a rastreabilidade das análises e decisões tomadas pelo detentor de certificado.

CULTURA DE SEGURANÇA

Como cultivar uma cultura de segurança na empresa aérea?

Uma das primeiras tarefas do operador aéreo é conscientizar a todos, da alta gestão ao nível operacional, que somente com um ambiente propício à discussão de problemas que afetam a segurança operacional a empresa conseguirá manter um ambiente colaborativo. Ainda, é necessário estabelecer meios de comunicação efetivos com toda a organização, de forma a incentivar e valorizar aqueles que contribuem para a melhoria da segurança operacional.

Mais informações podem ser obtidas no DOC. 9859 Safety Management Manual da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) em www.icao.int/smi. A plataforma Skybrary possui inúmeras referências sobre o assunto, como: https://www.skybrary.aero/index.php/Just_Culture e <https://www.skybrary.aero/index.php/SafetyCulture>.

AUDITORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Como fazer uma auditoria de segurança operacional? O que verificar, quem deve executar e com que frequência?

O operador aéreo deve definir os principais aspectos do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) a serem avaliados nas auditorias. Devem ser considerados, ao menos, os pontos-chave dos processos estruturantes do SGSO. O corpo de auditores deve conhecer o SGSO e, preferencialmente, possuir experiência como auditor. O programa de auditoria do operador aéreo deve determinar a frequência das auditorias. Não existem requisitos para a frequência das auditorias, mas a verificação, ao menos, dos processos estruturantes do SGSO uma vez por ano ou a cada dois anos é uma boa prática.



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