



**PERGUNTAS
E RESPOSTAS
SOBRE SGSO**

Operadores 135



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.

Atualizado em Setembro - 2019

Esta publicação 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 nº 135, item 135.29 (a) (b) e (c) estipulam a necessidade de o operador estabelecer e manter um Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) aceitável para o Estado do operador.

Existe prazo para a implementação do SGSO?

O RBAC 135 estabeleceu que o SGSO do operador deveria ser implantado em 4 fases ao longo de 4 anos, começando em 2010 e terminando em 2014. Atualmente, as fases de implementação já se encerraram e todos os operadores certificados que operam segundo o RBAC 135 precisam ter um SGSO implementado.

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

Todos os aspectos estruturantes do SGSO (estabelecimento de 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 quais são os requisitos de Segurança Operacional que precisam ser implementados para a obtenção do certificado. As demais partes do SGSO serão avaliadas pela ANAC por meio de atividades de monitoramento mensal e fiscalização.

Qual a estrutura é necessária para a implementação do SGSO?

O RBAC nº 119, itens 119.69 e 119.71, estipula a estrutura de gestão mínima ao operador 135, incluindo aquela necessária ao funcionamento do SGSO. O RBAC 135 (135.29 e Subparte M)

estabelece mais detalhes para essa estrutura, bem como apresenta os requisitos sobre responsabilidades e processos administrativos necessários.

Quais os regulamentos aplicáveis ao SGSO?

RBAC nº 119 e RBAC nº 135.

COMPONENTES DO SISTEMA

Qual é a estrutura mínima do SGSO?

O item 135.703 da Subparte M do RBAC 135 apresenta a estrutura básica do SGSO em componentes e elementos:

1. Política e objetivos da Segurança Operacional:

- (i) responsabilidade e comprometimento da alta direção;
- (ii) responsabilidade primária acerca da Segurança Operacional;
- (iii) designação do pessoal-chave de Segurança Operacional;
- (iv) coordenação do plano de resposta à emergência; e
- (v) documentação do SGSO;

2. Gerenciamento de riscos à Segurança Operacional:

- (i) processo de identificação de perigos; e
- (ii) processo de avaliação e controle de riscos;

3. Garantia da Segurança Operacional:

- (i) processo de monitoramento e medição do desempenho da segurança operacional;
- (ii) processo de gerenciamento de mudanças; e
- (iii) processo de melhoria contínua do SGSO; e

4. Promoção da Segurança Operacional:

- (i) treinamento e qualificação; e
- (ii) divulgação do SGSO e comunicação acerca da Segurança Operacional.

TREINAMENTO

Treinamentos Recomendados de Segurança Operacional

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

Segundo o RBAC nº 119, item 119.71, para atuar como Diretor ou Gerente de Segurança Operacional em um operador 135, uma pessoa deve possuir as qualificações determinadas pela organização requerente de um COA, no entanto, é recomendado que essa pessoa tenha realizado um curso de Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) oferecido pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e que tenha pelo menos um ano de experiência de trabalho em setor de Segurança Operacional ou prevenção de acidentes aeronáuticos em empresa do setor de transporte aéreo ou na própria ANAC. Deve ainda conhecer as partes pertinentes dos manuais do operador e suas especificações operativas. Durante a fase de demonstrações da certificação, Fase 4, a ANAC realizará verificações de modo a aferir se o ocupante do cargo de Diretor ou Gerente de Segurança Operacional atende aos requisitos, conforme o item 119.69 (d) do RBAC nº 119.

Posso fazer o curso de SGSO de outro provedor de serviços de aviação civil (PSAC)?

Pode. No Entanto, para ocupar a função de Diretor ou Gerente de Segurança Operacional em um operador 135 é recomendado que tenha sido aprovado em curso de Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) oferecido pela ANAC, específico para operadores segundo o RBAC nº 135.

Quero ser um Diretor ou Gerente de Segurança Operacional. Qual é o treinamento exigido pela ANAC?

Embora recomendado, o RBAC nº 119 não estipula a obrigatoriedade de ter concluído com êxito um curso sobre SGSO em instituição reconhecida pela ANAC ou ministrado pela própria Agência para ser Diretor ou Gerente de Segurança Operacional, porém, é exigida experiência na área. Esses critérios são estabelecidos pelo próprio detentor ou requerente de um COA.

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

Desde 2010, a ANAC ministra cursos para uma ampla variedade de pessoas. Em especial, no caso dos operadores 135, esses cursos costumam dar preferência para os candidatos à função de Diretor ou Gerente de Segurança Operacional.

MANUAL DE GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA OPERACIONAL (MGSO)

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

O Diretor ou Gerente de Segurança Operacional. É importante salientar que o MGSO deverá ser assinado pelo Gestor Responsável da empresa e pelo próprio Diretor ou Gerente de Segurança Operacional.

Existe algum modelo disponibilizado pela ANAC?

A IS nº 119-002 D traz um guia para a elaboração de um MGSO de empresa aérea certificada de acordo com o RBAC 119, bem como outras informações pertinentes ao SGSO.

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

A documentação deverá ser protocolada via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou remetida, via Correios, para o endereço SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 2º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200, endereçada à Gerência Técnica de Certificação (GTCE/GOAG/SPO).

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, no link <http://www.anac.gov.br/protocoloeletronico>.

Qual o prazo para enviar o MGSO?

No processo de certificação, ele deve ser encaminhado em conjunto com os demais manuais do operador. Sempre que o MGSO for revisado, a ANAC deverá receber e aceitar as devidas atualizações.

É necessário ter aceitação pela ANAC do MGSO?

Sim.



Posso enviar eletronicamente?

Sim, pelo SEI.

Posso contratar uma empresa terceirizada para elaborar o meu MGSO?

Sim. No entanto, para a ANAC, o operador aéreo e seus representantes continuam sendo as pessoas responsáveis pela documentação, implementação e funcionamento do SGSO. É importante salientar que o MGSO deverá ser assinado pelo Gestor Responsável da empresa e pelo próprio Diretor ou Gerente de Segurança Operacional.

DIREÇÃO REQUERIDA / ALTA DIREÇÃO / PESSOAL CHAVE

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

A implementação do SGSO exige que o operador aéreo nomeie duas funções diretamente ligadas à segurança operacional: um Gestor Responsável da empresa e um Diretor ou Gerente de Segurança Operacional. No entanto, o SGSO introduz responsabilidades adicionais a todos os funcionários do operador aéreo, incluindo os demais integrantes da direção requerida segundo o RBAC nº 119, item 119.69.

Quais são as obrigações do Gestor Responsável do operador 135 em relação à segurança operacional?

O Gestor Responsável da empresa é a pessoa que, a despeito de outras funções, possui responsabilidade final em nome do operador para a implementação, operação e manutenção de um SGSO efetivo. É essa função que detém a responsabilidade final pela alocação de recursos e pelo nível de riscos que a empresa está disposta a assumir. 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 operador 135 em relação à Segurança Operacional?

Os demais gestores trabalham em fina sintonia com o SGSO. Eles devem participar das instâncias de discussão e compartilhamento de problemas que afetam a segurança operacional dentro da organização; devem implementar as mitigações de riscos em suas áreas e nos processos pelos quais são responsáveis e devem incentivar a identificação de problemas que afetam a segurança operacional (perigos e suas consequências).

Como deve ser feita a designação da direção requerida?

O operador 135 deve indicar o pessoal requerido conforme estabelecido no RBAC nº 119 por meio dos formulários padronizados mencionados na IS 119-004 E.

É possível acumular outros cargos da direção requerida com a função de Diretor ou Gerente de Segurança Operacional?

As orientações sobre a possibilidade de acúmulo de funções do pessoal requerido segundo o RBAC nº 119 estão dispostas na IS nº 119-002 D.

Posso ser Diretor ou Gerente de Segurança Operacional em mais de um operador 135?

As orientações sobre a possibilidade de acúmulo de funções do pessoal requerido segundo o RBAC nº 119 estão dispostas na IS nº 119-002 D.

Não sou mais Diretor ou Gerente de Segurança Operacional no operador 135. Como informar à ANAC?

O Gestor Responsável da empresa deverá encaminhar a solicitação de substituição do Diretor ou Gerente de Segurança Operacional conforme a IS 119-004 E.

FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Devo formar algum grupo para discutir assuntos afetos à segurança operacional em minha organização?

Para prover apoio ao Diretor ou Gerente de Segurança Operacional e assegurar que o SGSO funcione corretamente, o operador aéreo poderá designar uma Comissão de Segurança Operacional (CSO) que se encontre no mais alto nível da função empresarial e seja composta pelo Gestor Responsável da empresa, que a presidirá; pelo Diretor ou Gerente de Segurança Operacional, que atuará como secretário; pelos demais diretores ou gerentes da organização; e pelo pessoal dos departamentos chave da organização.

Já para apoiar na avaliação dos riscos que a organização enfrenta e sugerir os métodos para mitigá-los, o Gestor Responsável da empresa poderá designar um Grupo de Ação de Segurança Operacional (GASO), que deverá ser composto pelo restante do pessoal de direção requerida, supervisores e pessoal de área funcional apropriada.

Qual a frequência das reuniões?

Não existe requisitos especificando frequência para tais comissões ou grupos. No entanto, a prática do mercado indica a realização de, no mínimo, 6 reuniões por ano.

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?

Segundo o Ofício Circular nº 01/2016/GOAG/SPO-ANAC, de 5 de outubro de 2016, todo operador 135 deverá apresentar mensalmente informações de acompanhamento do seu SGSO à GOAG. A apresentação das informações deverá ser feita até o dia 15 do mês subsequente, na forma descrita abaixo:

Endereço na Internet: sistemas.anac.gov.br/spo/sgsorelatorio-135/

Acesso inicial: Preencher o CNPJ, deixar a senha em branco e clicar em enviar. Será mostrada a mensagem "senha não confere" seguida de um *link* "enviar nova mensagem para". O *link* deverá ser clicado para receber a senha por e-mail. Sempre que a senha for perdida, esse procedimento poderá ser repetido.

Favor preencher o relatório mensal no *link* "Preencher relatório", atualizar o cadastro no *link* "Visualizar/Modificar cadastro" e verificar, sempre que necessário, a lista de relatórios enviados no *link* "Lista de Relatórios Enviados".

INSPEÇÕES DA ANAC

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

A inspeção do SGSO avalia todos os 4 componentes e 12 elementos estruturantes do sistema.

A atividade utiliza como referência uma lista de verificação (*checklist*) com perguntas específicas do SGSO. Essa lista de verificação (*checklist*) não está disponível no site da ANAC, mas é sempre encaminhada ao operador aéreo antes da inspeção.

PROMOÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

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

Um tipo de promoção bastante comum é a abordagem dos conceitos estruturantes de um SGSO por meio de palestras e treinamentos (abordar aspectos da política de segurança operacional, conceitos de SGSO, como usar um sistema de relatos, o que é feito com a informação coletada e o que deve ser relatado etc.). Outros aspectos importantes para serem explorados são

aqueles associados aos problemas enfrentados no dia a dia e que podem afetar a segurança operacional (os perigos e possíveis consequências mais comuns associados à operação, os principais riscos que a empresa deseja evitar levando em consideração as consequências, as formas como eles podem ser mitigados pelos diferentes funcionários do operador aéreo etc.).

Quais meios posso utilizar para disseminar as informações de Segurança Operacional da minha organização?

A organização pode utilizar qualquer meio que esteja à sua disposição para disseminar informações: treinamentos, palestras, cartas, boletins, e-mails, vídeos, reuniões, *WhatsApp*, *folders*, etc.

SISTEMAS DE RELATOS

Como implementar um Sistema de Relatos?

O Sistema de Relatos tem por objetivo abordar de forma confidencial e voluntária o reporte de perigos de todos os atores e que afetam a Segurança Operacional. O primeiro passo é estabelecer o canal (ou os canais) para que as pessoas possam relatar perigos. Finalmente, vale ressaltar que cabe à alta direção da organização incentivar a política de reportes de perigos a todos os envolvidos no sistema de aviação civil.

Quais meios posso utilizar para receber os relatos na minha organização?

Não há restrição.

Presenciei uma situação de perigo na minha operação. A quem e como reportar?

Reporte conforme especificado no MGSO do operador ou em outro canal definido pela Diretoria ou Gerência de Segurança Operacional.

INVESTIGAÇÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Como realizar uma investigação de Segurança Operacional e em que circunstâncias?

Uma investigação é uma iniciativa que visa entender os fatores que contribuíram para o evento de Segurança Operacional ocorrido e como prevenir casos semelhantes. O modelo de investigação SIPAER e outras técnicas utilizadas para identificação de causas raízes podem ser utilizados como referência para a implementação do processo interno de investigação de Segurança Operacional do operador aéreo.

CULTURA JUSTA

Como abordar o tema da cultura justa na organização e como internalizá-la?

Uma das primeiras tarefas do operador aéreo é conscientizar desde a alta gestão até o nível operacional que somente com um ambiente propício à abertura de problemas que afetam a segurança operacional é que a empresa conseguirá contar com a colaboração de seus funcionários.

AUDITORIA INTERNA DE SEGURANÇA OPERACIONAL

Como fazer, o que verificar, quem deve executar e com que frequência?

O operador aéreo deve definir os principais aspectos do SGSO que serão avaliados nas suas auditorias internas. Devem ser considerados os 4 componentes e 12 elementos da estrutura do SGSO. O corpo de auditores internos deve conhecer o SGSO e, preferencialmente, ter experiência na área de auditoria. Não existe requisitos para a frequência das auditorias, mas a prática do mercado indica a realização de, no mínimo, 2 auditorias por ano.

DOCUMENTAÇÃO DE SGSO

Quais itens precisam ser documentados e mantidos no operador 135?

Além do MGSO do operador aceito pela ANAC, também devem ser mantidos na Biblioteca de Segurança Operacional todos os perigos identificados, suas consequências, as análises de riscos dessas consequências, suas mitigações, os responsáveis por essas mitigações e as datas limites para resolvê-las. Essa documentação deve ser armazenada na organização por no mínimo 5 anos, física ou eletronicamente.

Qual a importância de manter os documentos arquivados?

Permitir a rastreabilidade das análises e decisões tomadas pelos responsáveis pela segurança operacional do operador aéreo.



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