



Cabo Verde Regulamentos de Aviação Civil

CV-CAR 21 Sistema de Gestão da Segurança Operacional

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

Páginas	Revisão	Data da Revisão	Páginas	Revisão	Data da Revisão
21-1 a 21-48	1ª Edição	XX.XX.2017			

ÍNDICE

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	3
REGISTO DE REVISÕES	4
PREÂMBULO.....	6
21.A. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
21.A.100 REGRAS BÁSICAS.....	7
21.A.105 OBJETO.....	7
21.A.110 APLICABILIDADE	7
21.A.115 DEFINIÇÕES	7
21.A.120 ABREVIATURAS	12
21.B. REQUISITOS PARA ACEITAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL.....	12
21.B.100 GENERALIDADES	12
21.B.105 ESTRUTURA DO SGSO	12
21.B.110 PROCESSO DE ACEITAÇÃO DO SGSO	13
21.B.115 PEDIDO DE ACEITAÇÃO DO SGSO	13
21.B.120 IMPLEMENTAÇÃO DO SGSO	14
21.B.125 RECONHECIMENTO DO SGSO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS ESTRANGEIROS APROVADOS PELA AUTORIDADE AERONÁUTICA	14
21.C. COMPONENTES DO SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL.....	15
21.C.100 POLITICA E OBJECTIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL.....	15
21.C.105 COMPROMISSO DA GESTÃO	15
21.C.110 RESPONSABILIDADES E <i>ACCOUNTABILITIES</i> PARA SEGURANÇA OPERACIONAL.....	16
21.C.115 RESPONSABILIDADES EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES CONTRATADAS.....	17
21.C.120 DESIGNAÇÃO E RESPONSABILIDADES DO EXECUTIVO RESPONSÁVEL.....	18
21.C.125 DESIGNAÇÃO DO GESTOR DA SEGURANÇA OPERACIONAL	19
21.C.130 COMISSÃO DE REVISÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL E GRUPOS DE ACÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL	20
21.C.135 PLANO DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS	21
21.C.140 DOCUMENTAÇÃO DO SGSO.....	23
21.C.200. GESTÃO DO RISCO DE SEGURANÇA.....	26
21.C.205 IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS	26
21.C.210 AVALIAÇÃO E CONTROLO DO RISCO DE SEGURANÇA.....	28
21. C.300 GARANTIA DA SEGURANÇA	29
21.C.305 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DO DESEMPENHO DE SEGURANÇA	29
21.C.310 A GESTÃO DA MUDANÇA	30
21.C.315 MELHORIA CONTÍNUA.....	31
21.C.400 PROMOÇÃO DA SEGURANÇA.....	32
21.C.405 TREINO E EDUCAÇÃO	32
21.C.410 COMUNICAÇÃO DE SEGURANÇA	33
NI –NORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO.....	34
NI: 21.B.110 PROCESSO PARA ACEITAÇÃO DO SGSO	34
NI: 21.C.125 DESIGNAÇÃO DO GESTOR DA SEGURANÇA OPERACIONAL.....	39
NI: 21.C.135 PLANO DE RESPOSTA A EMERGÊNCIA.....	40
NI: 21.C.140 DOCUMENTAÇÃO DO SGSO	44
NI 21.C.405 TREINO E EDUCAÇÃO.....	46

PREÂMBULO

A segurança da aviação é de suma importância para a sustentabilidade da indústria da aviação civil. Sendo assim, a OACI prevê que com o aumento do tráfego aéreo projetado para os próximos anos, novos desafios se impõem em termos da segurança da aviação e é necessário que Estados adotem uma abordagem proativa para gestão da segurança operacional baseada na gestão dos riscos à segurança e suportada por regulação e infraestruturas adequadas.

É neste sentido que a OACI estabeleceu novas normas e práticas recomendadas para o sistema de gestão da segurança operacional nos Anexos 1, 6, 8, 11, 13 e 14 da Convenção de Chicago que posteriormente foram consolidadas num único Anexo (Anexo 19), visando harmonizar os requisitos para gestão da segurança operacional das organizações envolvidas nas atividades da aviação civil e promover a melhoria contínua dos níveis de segurança.

O anexo 19 à Convenção de Chicago, dedicado exclusivamente à gestão da segurança operacional vem reforçar o papel desempenhado pelo Estado na gestão da segurança e enfatizar o conceito de desempenho global de segurança operacional considerando todos os domínios que envolvem a segurança da aviação.

Cabo Verde sendo Estado signatário da Convenção Internacional de Aviação Civil, está obrigado a assegurar, ao mais alto nível, o cumprimento com as normas e práticas recomendadas estabelecida pela OACI. Deste modo, as disposições relativas à gestão da segurança operacional, foram introduzidas no ordenamento jurídico, inicialmente nos diversos CV-CAR, e posteriormente tendo em conta a necessidade de harmonizar os requisitos, as responsabilidades e os processos relativamente a esta matéria, a autoridade aeronáutica decidiu pela consolidação num único CV-CAR.

Assim, este CV-CAR visa estabelecer requisitos para implementação e manutenção do sistema de gestão da segurança operacional a serem cumpridos pelos prestadores de serviços.

Por último, impõe-se ressaltar que o presente CV-CAR foi submetido à consulta pública, garantindo o direito à informação e o direito à participação da comunidade aeronáutica e do público em geral.

Nestes termos,

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 13º dos Estatutos da Agência de Aviação Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 70/2014, de 22 de Dezembro e do nº 2 do artigo 173º do Código Aeronáutico aprovado pelo Decreto-Legislativo nº 1/2001, de 20 de Agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo nº 4/2009, de 7 de Setembro, manda a Agência de Aviação Civil publicar o seguinte:

21.A. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.A.100 REGRAS BÁSICAS

21.A.105 Objeto

O presente CV-CAR estabelece os requisitos para implementação e manutenção do sistema de gestão da segurança operacional a serem cumpridos pelos prestadores de serviços referidos na subsecção 21.A.110.

21.A.110 Aplicabilidade

O presente CV-CAR aplica-se aos seguintes prestadores de serviços:

- (1) Organização de treino aprovada de acordo com o CV-CAR 3 que esteja exposta a riscos de segurança relativos à operação de aeronaves durante a prestação dos seus serviços;
- (2) Operador aéreo comercial certificado de acordo com o CV-CAR 9 que opere aviões ou helicópteros no transporte aéreo comercial;
- (3) Organização de manutenção aprovada de acordo com o CV-CAR 6;
- (4) Prestador de serviços de tráfego aéreo que opera de acordo com o CV-CAR 17;
- (5) Operador de aeródromo certificado ou autorizado de acordo com o CV-CAR 14;
- (6) Operador autorizado a conduzir operações de acordo com o CV-CAR 8, operando aviões pesados ou a jacto na aviação geral.

Nota: No âmbito deste CV-CAR, o termo “prestadores de serviços” refere a todas as entidades reguladas que prestam serviços ou fornecem produtos no sistema de aviação civil ou um candidato a um certificado ou autorização e que seja requerido a implementação de um sistema de segurança referidos na subsecção 21.A.110.

21.A.115 Definições

Para efeitos do disposto no presente CV-CAR entende-se por:

- (1) «Acidente», uma ocorrência associada à operação de uma aeronave que, no caso das aeronaves tripuladas, se produz entre o momento em que uma pessoa embarca na aeronave com a intenção de efetuar o voo e o momento em que todas as pessoas são desembarcadas ou, no caso das aeronaves não tripuladas, entre o momento em que a aeronave está pronta para avançar com vista à realização de um voo e o momento em que fica imobilizada no final do voo e o sistema de propulsão primária é desligado, no qual:
 - (i) Uma pessoa sofre ferimentos graves ou mortais devido:

- (A) À sua presença na aeronave;
- (B) Ao contacto direto com qualquer parte da aeronave, incluindo as partes que se tenham desprendido da aeronave; ou
- (C) À exposição direta ao sopro dos reatores;

exceto se os ferimentos resultarem de causas naturais, tiverem sido provocados pela própria pessoa ou por terceiros ou se os ferimentos forem sofridos por passageiros clandestinos escondidos fora das zonas habitualmente destinadas aos passageiros e à tripulação; ou

(ii) A aeronave sofre danos ou falhas estruturais que:

- (A) Afetem negativamente as características de resistência estrutural, de desempenho ou de voo; e
- (B) Normalmente exigiriam uma grande reparação ou a substituição do componente afetado,

exceto em caso de falha ou avaria do motor, quando os danos se limitem a um único motor (incluindo a sua blindagem ou acessórios), às hélices, pontas das asas, antenas, sondas, pás, pneumáticos, travões, rodas, carenagens, painéis, portas do trem de aterragem, para-brisas, revestimento da aeronave (como pequenas amolgadelas ou perfurações), ou em caso de danos menores nas pás do rotor principal ou de cauda, trem de aterragem, e danos provocados por queda de granizo ou colisão com aves (incluindo perfurações do cúpula do radar); ou

(iii) A aeronave desaparece ou fica totalmente inacessível;

- (2) «Aeronave», uma máquina que é capaz de se sustentar na atmosfera devido às reações do ar, excluindo as reações do ar contra a superfície terrestre;
- (3) «Auditoria», um processo sistemático, independente e documentado para obter provas e avaliá-las objetivamente, a fim de determinar em que medida os requisitos estão a ser cumpridos;
- (4) «Base de dados aeronáuticos», uma coleção de dados aeronáuticos organizados e tratados como um conjunto de dados estruturados, armazenados eletronicamente em sistemas, que é válida por um período específico e pode ser atualizada;
- (5) «Controlo do risco de segurança», medidas específicas de mitigação, ou medidas de recuperação, implementadas para eliminar o perigo potencial ou reduzir a probabilidade ou a gravidade do risco associado;
- (6) «Consequência», resultado de um perigo ou evento;
- (7) «Cultura justa», uma cultura em que os operadores de primeira linha ou outras pessoas não são objeto de sanções pelas suas ações, omissões ou decisões

ajustadas à sua experiência e formação, mas em que a negligência grave, as infrações deliberadas e os atos de destruição não são tolerados;

- (8) «Dados de segurança», um conjunto definido de factos ou valores de segurança recolhidos a partir de várias fontes relacionadas com a aviação, que é utilizado para manter ou melhorar os níveis de segurança;

Nota: Tais dados de segurança são recolhidos através de atividades proactivas ou reativas relacionadas com a segurança e podem incluir dados sobre:

- a) Investigações de acidentes ou incidentes;
 - b) Relatórios de segurança;
 - c) Relatórios de navegabilidade contínua;
 - d) A monitorização do desempenho operacional;
 - e) Inspeções, auditorias, inquéritos; ou
 - f) Estudos de segurança e avaliações.
- (9) «Desempenho da segurança», realização alcançada pelo Estado ou pelo prestador de serviço em matéria de segurança operacional, tal como definido pelos seus objetivos, metas e indicadores de desempenho da segurança operacional;
- (10) «Erro», comportamentos (ações ou omissões) não intencionais, que produzem ou que tem potencial para produzir efeitos adversos nas operações.
- (11) «Executivo responsável», pessoa única, identificável com responsabilidade pelo desempenho eficaz e eficiente do Programa de Segurança Operacional do Estado ou do Sistema de Gestão da Segurança Operacional dos prestadores de serviço;
- (12) «Gestão da mudança», um processo formal para gerir a mudança dentro de uma organização de forma sistemática, a fim de conhecer as mudanças que podem ter um impacto sobre as estratégias de mitigação de risco e perigos identificados antes de implementar tais mudanças;
- (13) «Helicóptero», uma aeronave mais pesada do que o ar, cuja sustentação em voo se obtém principalmente devido a reações aerodinâmicas sobre um ou mais rotores que giram impulsionalmente por um motor em torno de eixos aproximadamente verticais;
- (14) «Incidente», uma ocorrência, que não seja um acidente, associada à operação de uma aeronave que afete ou possa afetar a segurança das operações;
- Nota: Os tipos de incidentes graves para segurança operacional estão exemplificados no anexo C do Anexo 13 à Convenção.
- (15) «Indicadores de elevada consequência», indicador de desempenho de segurança relativo à medição e monitorização de ocorrências de elevada consequência, tais como acidentes ou incidentes graves;

Nota: Indicadores de elevada consequência são muitas vezes referidos como indicadores reativos.

- (16) «Indicadores de menor consequência», indicadores de desempenho de segurança relativos à medição e monitoramento de ocorrências, eventos ou atividades de menor consequência, tais como incidentes, não conformidade ou desvios;

Nota: Indicadores de menor consequência são muitas vezes referidos como indicadores pró-ativos/preditivos.

- (17) «Indicadores de desempenho de segurança operacional», são parâmetros de segurança baseados em dados utilizados para medir, monitorizar e avaliar o desempenho da segurança;

- (18) «Informação de segurança», a informação resultante da compilação, análise e formatação dos dados aeronáuticos;

- (19) «Lesão grave», lesão sofrida por uma pessoa num acidente e que:
- (i) Necessite de hospitalização por mais de 48 (quarenta e oito) horas, com início dentro dos 7 (sete) dias a partir da data em que a lesão foi provocada;
 - (ii) Resulte numa fratura de qualquer osso (exceto fratura simples dos dedos das mãos, dedos dos pés ou nariz);
 - (iii) Envolve lacerações que causem hemorragia grave, danos nos nervos, músculos ou tendões;
 - (iv) Envolve uma lesão em qualquer órgão interno;
 - (v) Envolve queimaduras de segundo ou terceiro grau, ou quaisquer queimaduras que afetem mais de 5% da superfície do corpo; ou
 - (vi) Envolve uma exposição confirmada a substâncias infecciosas ou radiação nociva.

- (20) «Manual de gestão da segurança operacional», um documento endossado pelo executivo responsável e aceite pela autoridade aeronáutica que descreve a abordagem do prestador de serviços para gestão da segurança de forma que a política e os requisitos para SGO sejam cumpridos;

- (21) «Melhores práticas da indústria», orientações desenvolvidas por organismos da indústria para um determinado sector da aviação, com o objetivo de se cumprir com as normas e práticas recomendadas da Organização Internacional da Aviação Civil, com outros requisitos de segurança da aviação ou com as melhores práticas consideradas adequadas;

- (22) «Meta de desempenho da segurança», um resultado/realização concreto previsto ou pretendido pelo prestador serviço para um indicador de desempenho de segurança, a ser alcançado num determinado período de tempo e que se alinha com os objetivos de segurança;

- (23) «Mitigação do risco da segurança» processo para incorporar medidas de proteção ou controlos preventivos para reduzir a probabilidade ou gravidade das consequências de um perigo;

- (24) «Níveis de alerta», são parâmetros de referência que ao serem atingidos, sinalizam que o desempenho da atividade em questão está aquém do desejado e medidas mitigadoras são requeridas para evitar que a respectiva meta deixe de ser cumprida no prazo estabelecido;
- (25) «Nível aceitável de desempenho da segurança operacional», nível mínimo de desempenho da segurança da aviação civil no Estado, conforme definido no PNSO, ou no SGO do prestador de serviço, expresso em termos de metas e indicadores de desempenho de segurança;
- (26) «Ocorrência», um evento relacionado com a segurança que põe em perigo ou, caso não seja corrigido ou solucionado, que possa pôr em perigo equipamentos ou estruturas, uma aeronave, os seus ocupantes ou outras pessoas. As ocorrências incluem, em particular, os acidentes e os incidentes graves;
- (27) «Perigo», Condição ou objeto com potencial para causar ou contribuir para um incidente o acidente de aviação;
- (28) «Pessoal operacional», o pessoal envolvido em atividades de aviação que estão numa posição de relatar informações de segurança;
- (29) «Programa Nacional de Segurança Operacional (PNSO)», um conjunto integrado de regulamentos e atividades destinadas a melhorar a segurança operacional;
- (30) «Qualidade dos dados», o grau ou nível de confiança de que os dados apresentados cumprem os requisitos aplicáveis em matéria de dados do utilizador em termos de exatidão, resolução, integridade (ou garantia equivalente), rastreabilidade, atualidade, exaustividade e formato;
- (31) «Risco da segurança», a avaliação das consequências ou resultados de um perigo, expresso em termos de probabilidade e gravidade;
- (32) «Segurança operacional», o estado em que os riscos associados às atividades de aviação, relacionados com, ou em apoio direto da operação de aeronaves, são controlados e reduzidos para um nível aceitável;
- (33) «Sistema de gestão de segurança operacional», uma abordagem sistemática da gestão da segurança da aviação, incluindo as estruturas organizativas, as responsabilidades, as políticas e os procedimentos necessários;
- (34) «Supervisão da segurança do Estado (*State oversight*)», a função desempenhada pelo Estado para garantir que indivíduos e organizações que desempenham atividades de aviação, cumpram com as leis e regulamentos nacionais relativos à segurança;
- (35) «Supervisão (*CE-7 supervision*)», atividades de inspeções e auditorias através das quais o Estado verifica de forma proactiva que os detentores de licença, certificado, autorização ou aprovação continuam a cumprir com os requisitos estabelecidos ao nível de competência e de segurança exigidas pelo Estado.

21.A.120 Abreviaturas

No âmbito deste CV-CAR, as seguintes abreviaturas têm os seguintes significados:

- (1) CRSO - Comissão de Revisão de Segurança Operacional;
- (2) PRE - Plano de Resposta a Emergência;
- (3) IDSO - Indicadores de Desempenho de Segurança Operacional;
- (4) MGSO - Manual de Gestão da Segurança Operacional;
- (5) NADSO - Nível Aceitável de Desempenho da Segurança Operacional;
- (6) GASO - Grupo de Ação de Segurança Operacional;
- (7) SDCPS - Sistema para recolha e processamento de dados de segurança;
- (8) SGSO - Sistema de gestão da segurança operacional.

21.B. REQUISITOS PARA ACEITAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

21.B.100 GENERALIDADES

21.B.105 Estrutura do SGSO

- (a) Os prestadores de serviços, referidos na subsecção 21.A.110 devem estabelecer, implementar e manter um SGSO, que integre no mínimo os quatro componentes e doze elementos de acordo com a seguinte estrutura:
 - (1) Componente 1 - Política e objetivos de segurança:
 - (i) Elemento 1.1 - Compromisso e responsabilidade da gestão;
 - (ii) Elemento 1.2 - Responsabilidades e *accountabilities relativamente* à segurança;
 - (iii) Elemento 1.3 - Designação do pessoal de gestão de segurança;
 - (iv) Elemento 1.4 - Coordenação do PRE;
 - (v) Elemento 1.5 - Documentação SGSO;
 - (2) Componente 2 - Gestão do risco de segurança:
 - (i) Elemento 2.1 - Identificação de perigos;
 - (ii) Elemento 2.2 - Avaliação e controlo do risco de segurança;
 - (3) Componente 3 - Garantia da segurança:

- (i) Elemento 3.1 - Monitorização e medição do desempenho de segurança;
 - (ii) Elemento 3.2 - A gestão da mudança;
 - (iii) Elemento 3.3 - Melhoria contínua do SGSO;
- (4) Componente 4 - Promoção da segurança:
- (i) Elemento 4.1 - Treino e capacitação;
 - (ii) Elemento 4.2 - Comunicação relativamente à segurança.
- (b) O prestador de serviços deve estabelecer e manter o SGSO de acordo com a dimensão, natureza e complexidade das atividades desenvolvidas ou dos serviços prestados.

Nota: O Doc. 9859 *Safety Management Manual* (SMM) da OACI e as melhores práticas da indústria fornecem orientações detalhadas sobre o SGSO e a sua implementação pelos prestadores de serviços.

21.B.110 Processo de aceitação do SGSO

- (a) A aceitação formal do SGSO inicia com o pedido, conforme estabelecido na subsecção 21.B.115, e termina após a verificação da implementação de todos os requisitos estabelecidos neste CV-CAR.
- (b) O prestador de serviços deve seguir a abordagem faseada para implementação do SGSO, sendo que cada fase está sujeita a aceitação condicionada ao cumprimento de todas as ações estabelecidas no plano de implementação, requerido na subsecção 21.B.120.
- (c) Os prestadores de serviços certificados ou autorizados devem implementar todas as fases do SGSO até 31 de dezembro de 2019.
- (d) Os prestadores de serviços de tráfego aéreo que operam de acordo com o CV-CAR 17, devem submeter o pedido de aceitação do SGSO o mais tardar até 28 de fevereiro de 2018, e implementar todas as fases do SGSO até 31 de dezembro de 2020.
- (e) O candidato a um certificado ou autorização deve implementar o SGSO conforme os prazos estabelecidos no plano aceite pela autoridade aeronáutica, não podendo ultrapassar dois anos após a aceitação inicial do pedido.
- (f) A abordagem faseada para implementação do SGSO esta definida na NI: 21.B.110.

Nota: Significa que a autoridade aeronáutica analisou e considerou o processo admissível no âmbito da certificação.

21.B.115 Pedido de aceitação do SGSO

O prestador de serviço deve submeter à autoridade aeronáutica um pedido de aceitação do SGSO que inclua o seguinte:

- (1) Um formulário de pedido de aceitação, conforme determinado pela autoridade aeronáutica;
- (2) As evidências necessárias para demonstrar o cumprimento com os requisitos de implementação da fase 1 da abordagem faseada, conforme estabelecido na NI: 21.B.110, entre os quais:
 - (i) A análise de desvios da organização;
 - (ii) Um plano de implementação para o sistema de gestão de segurança operacional, conforme requerido na subsecção 21.B.120;
 - (iii) O MGSO, conforme determinado com a autoridade aeronáutica;
 - (iv) PRE, se não for incluído no MGSO, conforme acordado com a autoridade aeronáutica;
- (3) Formulário de aceitação do pessoal designado, conforme estabelecido pela autoridade aeronáutica, para o gestor de segurança operacional;
- (4) Declaração de conformidade com os requisitos estabelecidos neste CV-CAR.

21.B.120 Implementação do SGSO

- (a) No âmbito da aceitação dos SGSO, cada prestador de serviços deve:
 - (1) Desenvolver e submeter à aceitação da autoridade aeronáutica, um plano de implementação faseado para o sistema de gestão da segurança, formalmente endossado pelo executivo responsável;
 - (2) O plano de implementação deve basear-se na análise de desvios, obedecer uma sequência lógica para a realização das atividades, ser exequível e incluir todos os componentes e elementos do SGSO;
 - (3) Assegurar a implementação atempada e adequada do plano de implementação do SGSO aceite pela autoridade aeronáutica, conforme os prazos estabelecidos neste CV-CAR.
- (b) O prestador de serviço, deve demonstrar, conforme estabelecido no plano, a implementação efetiva dos respetivos componentes e elementos do seu SGSO.
- (c) Após aceitação do plano de implementação, as datas limites para cumprimento das atividades são obrigatórias.
- (d) Durante a implementação do SGSO, o prestador de serviços deve manter atualizado o plano de implementação do SGSO e submeter as emendas à aceitação da autoridade aeronáutica.

21.B.125 Reconhecimento do SGSO dos prestadores de serviços estrangeiros aprovados pela autoridade aeronáutica

- (a) No âmbito do processo de aprovação dos prestadores de serviço estrangeiros certificados por autoridades reconhecidas idóneas, a autoridade aeronáutica pode reconhecer como válido o SGSO implementado.

- (b) Os prestadores de serviço que tenham um SGSO aceite, devem enviar o comprovativo de aceitação ou aprovação e toda outra documentação requerida pela autoridade aeronáutica.
- (c) Para além do disposto nos parágrafos anteriores, a autoridade aeronáutica pode solicitar procedimentos adicionais para garantir o cumprimento com os requisitos estabelecidos neste CV-CAR.

21.C. COMPONENTES DO SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

21.C.100 POLITICA E OBJECTIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

21.C.105 Compromisso da gestão

- (a) O prestador de serviços deve definir a sua política de segurança, em conformidade com os requisitos regulamentares e normas internacionais aplicáveis.
- (b) A política de segurança deve no mínimo:
 - (1) Refletir o compromisso do prestador de serviços em melhorar continuamente o nível de segurança operacional, incluindo a promoção de uma cultura de segurança;
 - (2) Incluir, de forma clara, uma declaração sobre a alocação dos recursos humanos e financeiros necessários para a implementação da política, processos e estratégias da segurança;
 - (3) Incluir princípios para implementar os sistemas notificação de ocorrências de segurança;
 - (4) Indicar, de forma clara, quais os tipos de comportamento que são inaceitáveis com relação às atividades de aviação da organização e incluir as circunstâncias em que a ação disciplinar não se aplica;
 - (5) Incluir o compromisso da organização em relação ao cumprimento com todas as normas nacionais e internacionais aplicáveis e à adoção de melhores práticas para melhoria da segurança operacional;
 - (6) Refletir o compromisso em relação à identificação dos perigos e a gestão de riscos de segurança operacional;
 - (7) Compromisso para o estabelecimento de procedimentos e apresentação de relatórios de desempenho de segurança, tanto internamente a diferentes níveis da organização como externamente, para revisão da autoridade aeronáutica;
 - (8) Encorajar os colaboradores a reportar/notificar situações que afetem ou possam afetar a segurança operacional, assegurando a preservação das fontes e a não punição dos autores da notificação, exceto nos casos que envolvam negligência ou violação intencional;
 - (9) Indicar que o propósito das notificações de ocorrências de segurança e as investigações internas são para melhorar a segurança da aviação e não devem ser utilizados para imputar culpas ou responsabilidades;

- (10) Identificar as responsabilidades dos gestores e dos colaboradores em relação a eficiência da segurança;
 - (11) Fornecer orientações para estabelecer objetivos de segurança para SGSO que deve estar relacionado com indicadores de desempenho segurança operacional e planos de ação do SGSO;
 - (12) Indicar as responsabilidades do prestador de serviço relativamente ao desempenho da segurança das organizações subcontratados
 - (13) Ser assinada pelo executivo responsável da organização;
 - (14) Ser comunicada, com um endosso visível, por toda a organização; e
 - (15) Ser revista periodicamente para assegurar que esta permaneça relevante e apropriada para a organização.
- (c) O prestador de serviços deve definir os objetivos de segurança operacional em linha com a sua política de segurança.
- (d) Os objetivos de segurança devem:
- (1) Formar a base para monitorização e medição do desempenho de segurança conforme exigido pela subsecção 21.C.305;
 - (2) Refletir o compromisso do prestador de serviços para manter ou melhorar continuamente a eficácia do SGSO;
 - (3) Visar questões de interesse do prestador de serviços, tais como o reforço da cultura de segurança, da cultura justa, dos sistemas de notificação e melhoria dos níveis de segurança operacional;
 - (4) Ser mensuráveis, visando avaliar a concretização da política de segurança operacional;
 - (5) Levar em conta os recursos de que a organização efetivamente dispõe para assegurar a adequada implementação das ações planeadas em prol da segurança operacional; e
 - (6) Ser comunicados por toda a organização;
 - (7) Ser revistos pelo menos uma vez por ano, para garantir que estes permaneçam relevantes e adequados ao prestador dos serviços.

21.C.110 Responsabilidades e *accountabilities* para segurança operacional

Nota: No contexto deste CV-CAR no que se refere aos prestadores de serviços, *accountabilities* refere-se a uma responsabilidade primária ou obrigação que não pode ser delegada, e responsabilidades refere-se a funções e atividades que podem ser delegadas.

O prestador de serviços deve:

- (1) Identificar o executivo responsável que, independentemente de outras funções, tem a responsabilidade primária, em nome da organização, pela implementação e manutenção efetiva do SGSO;

- (2) Definir, de forma clara, a hierarquia dos níveis de responsabilização de segurança através da organização, incluindo a responsabilidade direta pela segurança por parte da gestão de topo;
- (3) Identificar as responsabilidades do pessoal de gestão, independentemente de outras funções, assim como as de outro pessoal, com relação ao desenvolvimento, implementação e manutenção dos processos para o SGSO nas respectivas áreas, incluindo as responsabilidades relativas:
 - (i) À identificação de perigos e avaliação dos riscos de segurança;
 - (ii) À avaliação da efetividade das medidas de controlo aplicadas para eliminação ou mitigação dos riscos de segurança;
 - (iii) Ao desempenho de segurança do SGSO;
 - (iv) À promoção da segurança de acordo com o estabelecido neste CV-CAR;
 - (v) Ao reporte ao executivo responsável, sobre o desempenho do SGSO e sobre qualquer necessidade de melhoria requerida ou identificada;
- (4) Documentar e comunicar a obrigação de prestação de contas, as responsabilidades, *accountabilities* e autoridade em matéria de segurança por toda a organização;
- (5) Definir os níveis de gestão com autoridade para tomar decisões com relação à tolerabilidade do risco de segurança.

21.C.115 Responsabilidades em relação às atividades contratadas

- (a) O prestador de serviços deve assegurar que, ao proceder à contratação ou à compra de qualquer parte da sua atividade a organizações externas, a atividade, o sistema ou o componente objeto de contrato ou de aquisição, esteja em conformidade com os requisitos aplicáveis.
- (b) Quando um prestador de serviços contrata parte da sua atividade a uma organização não certificada nos termos do presente CV-CAR para realizar essa atividade, esse prestador deve assegurar que a organização contratada trabalha sob a sua supervisão.
- (c) O prestador de serviços deve assegurar que o acordo com a organização contratada inclua as disposições relativas ao SGSO, e no mínimo identifique as responsabilidades relativamente à identificação do perigo, avaliação de riscos e implementação de estratégias para mitigação dos riscos à segurança operacional, conforme o caso.
- (d) O prestador de serviços deve assegurar que:
 - (1) Sejam estabelecidas as responsabilidades e autoridades relativas à segurança operacional entre o provedor serviço e a organização contratada.
 - (2) A organização contratada possui um sistema de notificação ocorrências, proporcional à dimensão e complexidade das suas operações, que facilite a identificação dos perigos e falhas sistémicas de interesse para o prestador de serviços;

- (3) Nos grupos de ação sejam incluídos representantes das organizações contratadas, conforme apropriado;
- (4) Sejam estabelecidos indicadores de segurança operacional e de qualidade para monitorar o desempenho das organizações contratadas, conforme apropriado;
- (5) Os processos de promoção da segurança operacional, incluem comunicações aos funcionários/colaboradores relevantes às organizações contratadas.
- (6) Sejam estabelecidos as responsabilidades e funções da organização contratada relevantes para o plano de resposta e emergência do prestador de serviços.

21.C.120 Designação e responsabilidades do Executivo Responsável

- (a) O prestador de serviços deve identificar um executivo responsável que tem a responsabilidade, em nome da organização, pela implementação e manutenção efetiva do SGSO e pelo cumprimento dos regulamentos estabelecidos neste CV-CAR.
- (b) O prestador de serviços deve assegurar que o executivo responsável é pessoa única e identificável, que independentemente de outras funções, pode tomar decisões em relação a segurança operacional das atividades autorizadas no âmbito do seu certificado ou autorização e especificações de operações.
- (c) Toda organização deve assegurar ao executivo responsável:
 - (1) A disponibilização dos recursos humanos e financeiros necessários à implementação eficaz e eficiente do desempenho do SGSO e à realização das atividades no âmbito do certificado ou autorização emitida pela autoridade aeronáutica.
 - (2) A autoridade sobre as operações autorizadas no âmbito do certificado ou autorização emitida pela autoridade aeronáutica.
- (d) A designação do executivo responsável deve ser aceite pela autoridade aeronáutica.
- (e) Compete ao executivo responsável:
 - (1) Assegurar a alocação de recursos humanos e financeiros para o desempenho eficaz e eficiente do SGSO;
 - (2) Assegurar que os requisitos do SGSO são devidamente implementados em todas as áreas da organização certificada ou autorizada;
 - (3) Desenvolver e promover a política de segurança em toda a organização;
 - (4) Rever periodicamente a política de segurança para assegurar que permanece relevante e adequada para a organização;
 - (5) Estabelecer os objetivos e metas de desempenho da segurança operacional e assegurar que sejam mensuráveis e realizáveis;
 - (6) Estabelecer uma cultura justa, que incentiva a notificação de ocorrências de segurança;

- (7) Rever periodicamente os indicadores de desempenho de segurança operacional e tomar as medidas necessárias para corrigir as deficiências de segurança, reais ou potenciais detetados;
- (8) Assegurar a resolução de todas as ocorrências de segurança operacional;
- (9) Presidir a CRSO, conforme estabelecida na subsecção 21.C.120.

21.C.125 Designação do gestor da segurança operacional

- (a) O prestador de serviço deve designar um gestor da segurança operacional, que em seu nome, tem a responsabilidade de implementar e manter um SGSO.
- (b) O gestor de segurança operacional, formalmente designado, deve ter acesso direto ao executivo responsável.
- (c) O gestor da segurança operacional deve possuir experiência suficiente, competência e qualificação adequadas, conforme descrito NI: 21.C.125.
- (d) Cabe ao gestor responsável, entre outras:
 - (1) Planear e coordenar as atividades necessárias à implementação, manutenção e desempenho eficaz do SGSO;
 - (2) Assegurar a gestão e supervisão das atividades diárias do SGSO;
 - (3) Assegurar que os processos necessários para o funcionamento efetivo do SGSO, sejam implementados e mantidos, conforme estabelecidos neste CV-CAR;
 - (4) Facilitar a identificação de perigos, análise e a avaliação de riscos à segurança operacional;
 - (5) Monitorar a implementação e efetividade dos controlos dos riscos à segurança operacional;
 - (6) Assegurar a promoção da segurança operacional em todos os níveis da organização;
 - (7) Assegurar que os objetivos e as metas sejam mensuráveis e exequíveis;
 - (8) Garantir a manutenção dos registos e documentação do SGSO;
 - (9) Fazer o levantamento das necessidades de treino e coordenar as ações de treino em segurança operacional para o pessoal da organização;
 - (10) Garantir a iniciação e o acompanhamento das investigações de ocorrência de segurança;
 - (11) Coordenar a realização de investigações sobre qualquer acidente ou incidente em conformidade com os procedimentos;
 - (12) Monitorar e avaliar a eficácia das medidas corretivas;
 - (13) Prestar assessoria independente ao executivo responsável e a outros membros da organização, sobre questões relacionadas com a realização segura das operações;
 - (14) Assegurar a implementação de procedimentos para registo e análise dos dados obtidos através dos sistemas de notificação obrigatória e voluntária,

identificação de perigos e gestão de riscos, e ocorrências, visando o acompanhamento do desempenho de segurança;

- (15) Realizar auditorias e avaliações de segurança operacional sobre qualquer aspeto das atividades do prestador de serviço;
- (16) Apresentar relatórios periódicos ao executivo responsável sobre o desempenho da segurança operacional e comunicar qualquer outra oportunidade de melhoria identificada;
- (17) Coordenar e comunicar, em nome do executivo responsável, com a autoridade aeronáutica e outras entidades sobre questões relacionadas com a segurança operacional.

(e) A designação do gestor da segurança operacional deve ser aceite, conforme estabelecido nos procedimentos para aceitação do pessoal de gestão da autoridade aeronáutica.

21.C.130 Comissão de Revisão de Segurança Operacional e Grupos de Ação da Segurança Operacional

(a) O prestador de serviços deve estabelecer dentro da sua estrutura organizacional, uma CRSO, constituída pelos responsáveis ao mais alto nível das estruturas ou departamentos envolvidos na implementação do SGSO.

(b) Compete à CRSO:

(1) Monitorar e assegurar:

- (i) O desempenho de segurança em relação aos objetivos e políticas da segurança;
- (ii) A eficácia e eficiência do SGSO;
- (iii) A eficácia dos processos de gestão da segurança operacional;
- (iv) A adoção, em tempo útil, de ações corretivas e eventuais medidas de controlo de risco;
- (v) A eficácia da supervisão da segurança das atividades contratadas;

(2) Formular recomendações para ações de mitigação dos perigos identificados;

(3) Garantir a alocação dos recursos e a capacitação do pessoal de forma a alcançar os níveis aceitáveis de desempenho da segurança;

(4) Fornecer orientações estratégicas para a segurança operacional a outros grupos de trabalho, quando estabelecidos;

(5) Reunir-se ordinariamente, pelo menos uma vez por ano e extraordinariamente quando necessário, conforme definido.

(c) O provedor de serviços deve estabelecer um ou mais grupos de ação de segurança permanentemente ou *ad-hoc*, em função do âmbito das tarefas e conhecimentos específicos necessários, para apoiar a CRSO.

- (d) Os grupos de ação de segurança devem reportar e receber orientações estratégicas da CRSO e devem ser constituídos por gestores, supervisores ou pessoal de áreas operacionais designados.
- (e) Os grupos de ação de segurança devem:
 - (1) Supervisionar a segurança operacional dentro das áreas funcionais e assegurar que atividades apropriadas de gestão de risco de segurança são realizadas com envolvimento de todo o pessoal;
 - (2) Monitorar a implementação das estratégias de segurança operacional;
 - (3) Assegurar a coordenação e implementação efetiva das ações corretivas e medidas de controlo dos riscos associados às consequências dos perigos identificados;
 - (4) Avaliar o impacto das mudanças operacionais ou introdução de novas tecnologias na segurança operacional;
 - (5) Assegurar que as ações de segurança são implementadas dentro dos prazos aprovados;
 - (6) Analisar a eficácia das medidas de controlo e recomendações de segurança;
 - (7) Supervisionar as atividades de promoção de segurança, sempre que necessário, para aumentar a consciencialização do pessoal sobre questões de segurança.
- (f) Quando a dimensão e a complexidade das operações assim o justificar, o prestador de serviços pode delegar à CRSO as funções descritas no parágrafo (c) de forma aceitável pela autoridade aeronáutica.

21.C.135 Plano de Resposta a Emergências

- (a) O prestador de serviços deve estabelecer e manter atualizado um PRE para os acidentes e incidentes com as operações das aeronaves e outras emergências que resultem numa degradação significativa ou na interrupção dos seus serviços.
- (b) O prestador de serviços deve assegurar que o seu PRE é devidamente coordenado com planos de resposta a emergências das organizações com as quais interage durante a prestação de serviços.
- (c) O PRE deve assegurar:
 - (1) A transição segura, ordenada e eficiente das operações normais para operação de emergência;
 - (2) A alocação das responsabilidades, atribuições e a delegação de autoridade durante as atividades de emergência;
 - (3) A autorização do pessoal-chave para as ações contidas no PRE;
 - (4) A definição das responsabilidades e as ações requeridas para as entidades e pessoal envolvidos nas emergências;
 - (5) A descrição dos procedimentos e processos de emergência;
 - (6) A coordenação dos esforços necessários para lidar com a emergência;

- (7) A continuidade das operações essenciais e a reposição das operações normais o mais rapidamente possível;
 - (8) A identificação proactiva de cenários/eventos de emergências possíveis relacionados com atividades ou serviços do prestador de serviços e as correspondentes medidas de mitigação;
 - (9) A inclusão de listas de verificação relevantes para situações de emergência específicas;
 - (10) A descrição do programa de treino para os colaboradores e pessoal de outras organizações envolvidas com as atividades de emergência.
- (d) O prestador de serviços deve testar periodicamente o PRE através de simulações e exercícios periódicos, pelo menos uma vez por ano, com a participação das entidades e pessoas envolvidas direta ou indiretamente no ERP.
- (e) O PRE é testado quanto à sua adequação e que os resultados sejam analisados e ações tomadas para melhorar a sua eficácia.
- (f) O prestador de serviços deve realizar ações de treino para garantir que o pessoal está devidamente capacitado as atividades de emergência.
- (g) O PRE deve ser desenvolvido conforme estabelecido na NI 21.C.135 e incluir no mínimo os seguintes itens:
- (1) Regulamentação e políticas;
 - (2) Organização;
 - (3) Notificação;
 - (4) Resposta inicial;
 - (5) Assistência adicional;
 - (6) Centro de gestão da emergência;
 - (7) Registos;
 - (8) Local do acidente;
 - (9) Comunicação social;
 - (10) Investigações formais;
 - (11) Assistências às famílias e vítimas;
 - (12) Avaliação pós-ocorrência;
 - (13) Listas de verificação;
 - (14) Treino;
 - (15) Exercícios e simulações.
- (h) O PRE e as respetivas emendas devem ser submetidos à aceitação da autoridade aeronáutica.

21.C.140 Documentação do SGSO

- (a) O prestador de serviços deve estabelecer e manter um sistema de gestão da documentação, conforme prescrito neste CV-CAR, para a gestão da segurança operacional.
- (b) Como parte da documentação do SGSO, o prestador de serviços deve desenvolver e manter um MGSO, endossado pelo executivo responsável que descreva todos os componente e elementos da estrutura do SGSO, conforme estabelecido neste CV-CAR.
- (c) O MGSO deve conter no mínimo o seguinte:
- (1) Os requisitos regulamentares aplicáveis ao SGSO;
 - (2) O âmbito e integração do sistema de gestão da segurança;
 - (3) A política e objetivos de segurança;
 - (4) Política de notificações não-punitiva e os processos de suporte;
 - (5) Estrutura orgânica para gestão segurança operacional, incluindo as linhas de comunicação entre o gabinete de segurança operacional, o executivo responsável, a CRSO e o GASO;
 - (6) As responsabilidades, *accountabilities*, e atribuições do pessoal, em relação aos processos e procedimentos do SGSO, incluindo os níveis de gestão com autoridade para tomar decisões quanto à tolerabilidade do risco de segurança;
 - (7) A designação do executivo responsável e do pessoal de gestão;
 - (8) As atribuições e composição da CRSO e do GASO;
 - (9) A designação do executivo responsável como o presidente da CRSO;
 - (10) Os processos e procedimentos para:
 - (i) Manter atualizado o MSGSO e como a organização garante que todo o pessoal envolvido em tarefas relacionadas à segurança possui a versão mais atualizada;
 - (ii) O funcionamento das reuniões da CRSO e a coordenação com o GASO e o gabinete de segurança, conforme necessário;
 - (iii) Rever periodicamente a política e os objetivos da segurança, para assegurar que permaneçam relevantes e apropriados para a organização;
 - (iv) Estabelecer nos arranjos, acordos e atividades contratadas, os requisitos do SGSO, incluindo o sistema para monitorar as atividades contratadas;
 - (v) Os sistemas de notificação, incluindo os processos associados ao sistema reactivo e ao sistema proactivo/preditivo;
 - (vi) Estabelecer um sistema obrigatório e voluntário de notificação ocorrências;
 - (vii) Proteger as fontes de informações e das pessoas mencionadas nos relatórios obtidos através do sistema de notificação, exceto quando seja absolutamente necessário para averiguação das ocorrências com vista a aumentar a segurança da aviação;

- (viii) Prevenir o uso das informações de segurança para outros fins que não sejam o da melhoria contínua do sistema de segurança operacional;
- (ix) Estabelecer em que condições e circunstâncias, comportamentos e desvios da segurança (erros e violações) são tratados através de processos internos ou pela autoridade aeronáutica;
- (x) Investigar internamente as ocorrências notificadas, incluindo a identificação de falhas ativas, fatores contribuintes, perigos e a disseminação dos relatórios de investigação na organização;
- (xi) Estabelecer um programa ou cronograma para a revisão sistemática dos processos e atividades com impacto na segurança operacional que são elegíveis para o processo de identificação de perigos e gestão de riscos;
- (xii) Priorizar os perigos identificados a serem tratados no âmbito dos processos de avaliação e controlo do risco, tomando em consideração as áreas de maior necessidade ou preocupação;
- (xiii) Desenvolver matrizes de risco de segurança relevantes para os processos operacionais ou de produção da organização;
- (xiv) Avaliar os riscos de segurança operacional, incluindo:
 - (A) Descrição do processo para avaliação de risco, envolvendo a análise da gravidade e a probabilidade das consequências dos perigos identificados e a avaliação da tolerabilidade do risco;
 - (B) Um processo para à aprovação da tolerabilidade dos riscos e das ações de controlo de risco associadas;
 - (C) Descrição do processo para desenvolver e implementar atempadamente um plano de ação das recomendações e controlos preventivos;
- (xv) Garantir que as ações corretivas ou recomendações implementadas são avaliadas quanto a efetividade dos resultados e que os riscos inerentes são geridos e atenuados conforme adequado;
- (xvi) Recolha, tratamento e análise e armazenamento de dados de segurança;
- (xvii) Estabelecer um conjunto de indicadores de desempenho de segurança, as metas e os planos de ação associados, em linha com os objetivos de segurança da organização;
- (xviii) Acordar com a autoridade aeronáutica os indicadores de desempenho de segurança;
- (xix) Estabelecer a monitorização e avaliação periódica do desempenho de segurança relativamente aos indicadores de desempenho, incluindo procedimento para tomada de ação corretiva sempre que sejam identificadas tendências adversas;
- (xx) Definir o programa de monitorização e avaliação periódica da efetividade dos processos do SGSO para garantir a melhoria contínua do desempenho da segurança operacional;

- (xxi) Definir um cronograma para a avaliação das instalações, equipamentos, documentação e procedimentos, a ser cumprido através de auditorias e avaliações internas;
- (xxii) Descrever outros programas de monitorização e avaliação que contribuam para melhoria continua do desempenho da organização (MEDA, estudos, questionários, sistemas IOSA, LOSA, SAFA, auditorias da autoridade aeronáutica);
- (xxiii) Revisão pela gestão das ocorrências, plano de ações e recomendações de segurança operacional;
- (xxiv) Gerir as mudanças na organização que possam ter impacto na segurança operacional e como esses processos são integrados com o SGSO:
 - (A) Procedimentos para garantir que mudanças substanciais na organização, nas operações (vulnerabilidade dos sistemas e atividades, estabilidade dos sistemas e ambientes operacionais), no sistema regulatório, na indústria e na tecnologia são levados em consideração na avaliação do impacto nos riscos de segurança existentes;
 - (B) Procedimentos para garantir que seja realizada a avaliação de segurança apropriada antes da introdução de novos equipamentos ou processos que possam ter implicações no risco de segurança;
- (xxv) Estabelecer o programa de treino em segurança operacional para todo o pessoal envolvido com o SGSO, incluindo os processos para avaliar a eficácia dos treinos e de qualificação e aprovação dos instrutores pela autoridade aeronáutica;
- (xxvi) Documentar todas ações de capacitação que inclua as ações treino inicial, recorrente e pratico, conforme aplicável;
- (xxvii) Comunicar as informações de segurança, incluindo a definição dos meios de comunicação (traves de folhetos, boletins, página da internet, correio eletrónico) e os processos para a elaboração e implementação do plano de comunicação;
- (xxviii) A gestão da documentação, incluindo a identificação, arquivo, proteção, recuperação e tempos de retenção dos documentos e registos da segurança;
- (xxix) O plano de resposta a emergências, conforme estabelecido na secção 21.C.135;

Os modelos e formulários específicos para notificação de ocorrências, avaliações internas, auditorias, planos de formação e de comunicação, minutas das reuniões da CRSO, para registo dos perigos e gestão de riscos, para indicadores e metas de desempenho de segurança.

(d) A NI: 21.C.140 descreve o modelo do MGSO.

(e) O MGSO e as respetivas emendas devem ser submetidos à aceitação da autoridade aeronáutica.

- (f) As emendas devem ser efetuadas oportunamente, em caso de mudanças significativas na organização, alterações do SGSO ou para atualizar seus programas e cronogramas, de forma a garantir que este reflita, constantemente a realidade da organização.
- (g) A autoridade aeronáutica pode solicitar a emenda do MGSO sempre que for identificada uma situação que não corresponde ao previsto em regulação ou uma situação que se configure em um nível de segurança operacional não aceitável pela autoridade aeronáutica.
- (h) O prestador de serviços deve estabelecer e manter um sistema de registos de segurança operacional necessário para documentar e apoiar os requisitos operacionais.
- (i) O sistema de registos e documentação do SGSO deve incluir os registos resultantes da implementação dos requisitos estabelecidos neste CV-CAR, incluindo:
 - (1) Registo de notificação de perigos e documentação associada;
 - (2) Registos da identificação de perigos e gestão de riscos à segurança operacional;
 - (3) Registos dos indicadores de desempenho e gráficos associados;
 - (4) Relatórios de avaliações de segurança;
 - (5) Registos de auditorias e avaliações internas;
 - (6) Registos de ações de promoção da segurança;
 - (7) Registos de formação em segurança operacional, incluindo planos de treino;
 - (8) Minutas das reuniões da CRSO;
 - (9) Plano de implementação do SGSO (durante a implementação).
- (j) Os registos devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.
- (k) O prestador de serviço deve rever e atualizar periodicamente a documentação e assegurar que as versões da documentação sejam disponibilizadas a todo pessoal envolvido na implementação do SGSO.

21.C.200. GESTÃO DO RISCO DE SEGURANÇA

21.C.205 Identificação de perigos

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter um processo para a identificação dos perigos associados aos seus produtos ou serviços prestados.
- (b) O processo de identificação de perigos à segurança operacional deve ser desenvolvido com base na combinação de métodos reativos, proactivos e preditivos de recolha e tratamento de dados e informações de segurança.
- (c) Sem prejuízo do disposto na regulamentação aplicável, o prestador de serviços deve estabelecer um sistema ~~confidencial~~ de notificação de ocorrências que inclua:
 - (1) Um sistema de notificação obrigatório de ocorrências para recolha e tratamento das ocorrências (acidentes e incidentes) suscetíveis de representar um risco para a segurança da aviação;

- (2) Um sistema de notificação voluntário de ocorrências para facilitar a recolha de elementos de ocorrências que não possam ser recolhidos através do sistema de notificação obrigatório e de outras informações relacionadas com a segurança que representem um perigo real ou potencial para a segurança da aviação.
- (d) O prestador de serviços deve estabelecer um sistema para comunicar, conforme estabelecido em regulamentação própria, às entidades competentes, os elementos das ocorrências e as informações relacionadas com a segurança.
- (e) Para além dos sistemas referidos na subsecção 21.C.205, o prestador de serviços deve assegurar a identificação de perigos através da análise proactiva e preditiva dos seguintes elementos, conforme aplicável:
- (1) Pesquisas/questionários de segurança;
 - (2) Relatórios de auditorias;
 - (3) Sessões de *brainstorming* para pesquisa e proposta de perigos que se tenha percebido ou suspeitado;
 - (4) *Feedback* de ações de formação;
 - (5) Os resultados da análise dos processos reactivo e proactivo;
 - (6) A análise dos fatores exógenos próprios do prestador de serviços, incluindo a análise de tendências para implementar antecipadamente ações de mitigação necessárias;
 - (7) Análise e monitorização de dados de voo (FDA/FDM: *Flight Data Analysis ou Flight Data Monitoring*) ou outro método, conforme aplicável;
 - (8) Sistemas de observação direta (tais como *Line Operations Safety Audit-LOSA* ou outro método, conforme aplicável ao tipo de prestador de serviços).
- (f) O prestador de serviços deve estabelecer e manter atualizada um sistema de gestão das informações de segurança para recolher, avaliar, tratar, analisar e armazenar os dados e as informações de segurança.

Nota: O sistema de gestão das informações de segurança refere-se a sistemas de recolha e tratamento de dados, base de dados de segurança, processos para partilha das informações armazenadas, incluindo, entre outros:

- a) Dados e informações relativas a investigações de acidentes e incidentes;
- b) Dados e informações relativas aos sistemas obrigatórios e voluntários de notificação de segurança;
- c) Dados sobre relatórios de navegabilidade contínua;
- d) Dados e informações relacionados a investigações de segurança por parte de autoridades ou outros prestadores de serviços de aviação;
- e) Dados sobre a monitorização do desempenho da segurança;
- f) Dados sobre as não conformidades de auditorias e inspeções;
- g) Dados sobre estudos/questionários de segurança;
- h) Informações obtidas através de sistemas automáticos e manuais de captura de dados operacionais.

21.C.210 Avaliação e controlo do risco de segurança

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter um processo que assegure a análise, avaliação e controlo dos riscos de segurança associados aos perigos identificados.
- (b) O processo de análise, avaliação e controlo dos riscos deve incluir:
 - (1) Os riscos associados às consequências de cada perigo identificado;
 - (2) A análise em termos de probabilidade e gravidade da ocorrência ou evento;
 - (3) A avaliação em termos de nível de tolerabilidade do risco de cada evento analisado;
 - (4) A definição das prioridades e dos níveis de gestão com competências para tomar decisões sobre a tolerabilidade ao risco de segurança;
 - (5) A definição de um plano de ação com as medidas de controlo do risco de segurança a serem implementados com o objetivo de eliminar ou mitigar cada risco avaliado;
 - (6) Os requisitos para divulgação das ações para eliminação ou mitigação dos riscos;
 - (7) A verificação da efetividade dos controlos implementados.
- (c) O prestador de serviços deve estabelecer e descrever a metodologia para avaliação do risco à segurança que assegure que os riscos associados às suas operações sejam reduzidos a um nível aceitável.
- (d) O resultado do processo de gestão de risco deve ser consolidado e documentado de forma padronizada e deve incluir:
 - (1) Descrição e motivação do objeto processo;
 - (2) Perigos identificados;
 - (3) Análise das consequências associadas a cada perigo identificado;
 - (4) Risco associado a cada consequência e sua tolerabilidade em função das medidas de controlo existentes;
 - (5) Proposta de medidas adicionais para eliminação ou mitigação dos riscos, quando aplicável;
 - (6) Risco de cada consequência e sua tolerabilidade em função dos controlos existentes e das medidas adicionais estabelecidas;
 - (7) Indicação do responsável e do prazo de execução ou de implementação para cada medida adicional proposta ou controlos de risco existentes, quando aplicável.
- (e) O processo de avaliação e controle de riscos também deve ser implementado nas seguintes circunstâncias:
 - (1) Mudanças organizacionais significativas, tais como redimensionamentos da organização, alteração do pessoal de gestão;
 - (2) Mudanças significativas dos sistemas internos, processos ou procedimentos que suportam ou que possam afetar a segurança das operações ou serviços prestados;
 - (3) Mudanças relativamente a ambiente operacional do prestador de serviços;
 - (4) As mudanças regulatórias, da indústria e tecnológicas;

- (5) Aumento não justificável do número de eventos de segurança ou do número de não conformidades aos regulamentos;
- (6) Qualquer outra situação que possa afetar o nível de segurança das operações.

21. C.300 GARANTIA DA SEGURANÇA

21.C.305 Monitorização e medição do desempenho de segurança

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter os meios para verificar o desempenho de segurança da organização e validar a efetividade dos controlos dos riscos de segurança.
- (b) O desempenho de segurança do prestador de serviços deve ser verificado com referência aos indicadores e metas de desempenho de segurança do SGSO estabelecidos em linha com a política e os objetivos de segurança.
- (c) Cada prestador de serviços deve definir um conjunto de indicadores de desempenho de segurança e respetivas metas compostos, no mínimo, pelos seguintes tipos de indicadores:
 - (1) Indicadores de elevada consequência (*high-consequence indicators*) – indicadores relacionados às ocorrências que produzem resultados negativos de grande monta, tais como, acidentes e incidentes graves;
 - (2) Indicadores de baixa consequência (*lower consequence indicators*) – indicadores relacionados a eventos ou atividades de menor consequência, tais como incidentes, não conformidades ou desvios.
- (d) Os indicadores e metas de desempenho definidos pelo prestador de serviços devem ser aceitáveis pela autoridade aeronáutica e devem:
 - (1) Estar relacionados com as atividades, riscos e objetivos de segurança do prestador de serviço;
 - (2) Considerar os recursos disponíveis para assegurar os resultados e desempenho esperados;
 - (3) Refletir os impactos ou valores agregados à segurança operacional; e
 - (4) Incluir planos de ação específicos para garantir que as metas são atingidas;
 - (5) Ser utilizados como suporte ao processo de tomada de decisão pela gestão de topo e demais órgãos de gestão da organização, com vista à melhoria contínua da segurança operacional.
- (e) O prestador de serviços deve desenvolver e manter um processo que assegure a monitorização e a avaliação contínua da eficácia do SGSO, através dos seguintes meios:
 - (1) Avaliação da política e objetivos da segurança operacional;
 - (2) Avaliação da eficácia dos controlos dos riscos da segurança estabelecidos;
 - (3) Avaliação do desempenho do SGSO;

- (4) Avaliação dos resultados das auditorias internas e externas;
 - (5) Análise de dados da segurança operacional;
 - (6) Análise dos relatórios e recomendações resultantes das investigações de acidentes e incidentes;
 - (7) Análise das ações corretivas e preventivas;
 - (8) Análise crítica dos resultados e impactos obtidos pelo sistema de gestão da segurança operacional;
 - (9) Resultados de pesquisas e estudos sobre a segurança operacional;
 - (10) Relatórios de auditorias e inspeção da autoridade aeronáutica ou organizações externas;
 - (11) Identificação das mudanças no ambiente operacional que pode introduzir novos perigos;
 - (12) Identificação de novos perigos.
- (f) O responsável pela gestão da segurança operacional deve avaliar periodicamente o desempenho da segurança operacional relativamente aos objetivos, metas e indicadores estabelecidos.
- (g) O responsável pela gestão da segurança operacional deve submeter a avaliação periódica do desempenho da segurança operacional à apreciação do executivo responsável e da CRSO.
- (h) Caso sejam identificados controlos de risco de segurança inadequados, novos perigos ou desempenho insuficiente, na sequência das avaliações realizadas, o prestador de serviços deve implementar os processos de gestão de riscos de segurança.

21.C.310 A gestão da mudança

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter um processo para identificar as mudanças internas e externas que possam afetar o nível de risco associado aos seus produtos e serviços.
- (b) O prestador de serviço deve assegurar que são realizadas avaliações de segurança nos casos de mudanças nas operações, processos e equipamentos que tenham impacto na segurança operacional, conforme o caso, antes de serem comissionados.
- (c) O processo de gestão da mudança deve:
- (1) Identificar as mudanças relativamente as operações, pessoal, infraestrutura, equipamento e ambiente que possam ter impacto no nível de segurança operacional do prestador de serviços;
 - (2) Incluir a identificação de perigos e gestão de risco da segurança operacional que possam surgir das mudanças;
 - (3) Estabelecer as medidas a serem adotadas antes de implementação da mudança, de forma a garantir a eficácia da segurança operacional.

21.C.315 Melhoria contínua

- (a) O prestador de serviços deve monitorar e avaliar dos seus processos do SGSO para manter ou melhorar continuamente a efetividade global do SGSO.
- (b) A melhoria contínua deve ser garantida através da implementação de avaliações internas e auditorias relativas ao desempenho da segurança operacional.
- (c) As avaliações internas devem incluir análise das atividades do prestador de serviços nomeadamente as funções de gestão de segurança operacional, elaboração e adoção de política, gestão do risco, garantia da segurança e promoção da segurança em toda organização.
- (d) As auditorias devem incluir avaliações periódicas e programadas das atividades do prestador de serviço e atividades específicas relativas à implementação e manutenção do SGSO.
- (e) As avaliações internas e auditorias devem ser conduzidas por pessoas, departamentos ou organizações que sejam funcionalmente independentes da área ou processo a ser avaliado.
- (f) Relatórios sobre o SGSO:
 - (1) O prestador de serviço deve elaborar e enviar, trimestralmente à autoridade aeronáutica, relatórios relativos à implementação e manutenção do SGSO e a situação da segurança operacional da organização;
 - (2) O relatório de segurança deve incluir as seguintes informações:
 - (i) O acidentes, incidentes e ocorrências do último período, contendo data, hora, local, tipo, aeronave (conforme aplicável), descrição e análise da sequência de eventos associados a cada ocorrência;
 - (ii) Os perigos identificados, com as correspondentes avaliações de risco;
 - (iii) Ações de controlo do risco adotadas, bem como os respetivos cronogramas e os responsáveis pela sua implementação;
 - (iv) Recomendações de segurança operacional implementadas;
 - (v) Resultado das investigações realizadas e as recomendações associadas;
 - (vi) Resultados das atividades de supervisão de segurança operacional, tais como avaliações internas, auditorias internas e externas;
 - (vii) Atividades de promoção da segurança realizadas;
 - (viii) Outras dificuldades de serviço encontradas;
 - (ix) Avaliação relativa ao desempenho da segurança (objetivos, indicadores de desempenho de segurança e metas);

- (x) Avaliação comparativa com dados e informações de segurança do trimestre e anos anteriores;
- (3) Os relatórios devem ser enviados à autoridade aeronáutica até o quinto dia útil do mês subsequente ao trimestre em questão;
- (4) A autoridade aeronáutica pode estabelecer modelo apropriado e forma para envio do relatório de segurança.

21.C.400 PROMOÇÃO DA SEGURANÇA

21.C.405 Treino e educação

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter um programa de treino de segurança que assegure que o pessoal, em todos os níveis hierárquicos, é treinado e competente para desempenhar as suas funções no âmbito do SGSO.
- (b) O âmbito do programa de treino de segurança deve corresponder ao nível do envolvimento de cada colaborador no SGSO.
- (c) O programa de treino em segurança deve consistir no seguinte:
 - (1) Um processo documentado para identificar necessidades de formação da organização;
 - (2) Treino de endoutrinamento;
 - (3) Treino inicial e avançado específico à função, incluindo treino em fatores humanos e PRE;
 - (4) Treino de refrescamento em SGSO, componentes e elementos;
 - (5) Currículos de treino de segurança operacional, conforme estabelecido na NI: 21.C.405;
 - (6) Processo de validação para medição da eficácia das ações de treino;
 - (7) Um processo para gestão de todos os registos de treino em segurança operacional, incluindo o registo de treino do pessoal de gestão.
- (d) O prestador de serviços deve ainda estabelecer ações de sensibilização e consciencialização a todo o pessoal da organização, no sentido de promover a educação em segurança operacional.
- (e) O prestador de serviços deve assegurar que todo o pessoal envolvido com as operações da organização realize treino ou familiarização em SGSO, conforme suas responsabilidades e atribuições e acordos estabelecidos.
- (f) O executivo responsável, e demais membros da gestão de topo devem realizar, no mínimo, o curso de familiarização em SGSO.

- (g) O pessoal de gestão da organização envolvido com o SGSO deve realizar treino avançado em SGSO e treinos adicionais de forma a permitir o desempenho das suas funções com relação ao SGSO.
- (h) Caso seja identificada a necessidade de treino de adicional para retificar a falta comprovada de conhecimentos ou perícia do pessoal, o prestador de serviços deve assegurar que esse treino seja proporcionado.

21.C.410 Comunicação de segurança

- (a) O prestador de serviços deve desenvolver e manter meios formais de comunicação de segurança para:
 - (1) Assegurar que todo o pessoal esteja informado sobre o SGSO a um nível proporcional às funções desempenhadas no sistema;
 - (2) Divulgar informações consideradas críticas para a segurança operacional, em particular as relacionadas com avaliação de risco e com os perigos identificados;
 - (3) Explicar as razões pelas quais determinadas ações são tomadas para melhoria da segurança; e
 - (4) Explicar as razões pelas quais procedimentos relacionados à segurança são introduzidos ou alterados;
 - (5) Encorajar a todo pessoal a propor soluções para situações de perigo identificadas e que, sempre que necessário, sejam introduzidas alterações para reforçar a segurança.
- (b) Os meios de comunicação das informações de segurança operacional podem incluir boletins operacionais, circulares, publicações, relatórios, estudos, pesquisas, reuniões, mensagens eletrônicas, sítios de internet, intranet ou outros meios que o prestador de serviço dispuser.

NI –NORMAS DE IMPLEMENTAÇÃO

NI: 21.B.110 Processo para aceitação do SGSO

- (a) O prestador de serviços deve implementar o SGSO em quatro etapas, dependendo da dimensão, natureza e complexidade de suas operações.
- (b) O prestador de serviços pode alterar o número e os prazos de implementação das fases, desde que seja autorizado pela autoridade aeronáutica e não exceda de período de implementação do SGSO, conforme estabelecido neste CV-CAR.
- (c) A abordagem faseada deve incluir as seguintes fases:
 - (1) **Fase 1 – Planejamento do SGSO** - O objetivo desta fase é apresentar uma proposta de como os requisitos do SGSO são atingidos e integrados às atividades diárias da organização, e um quadro de responsabilidades para a implementação do SGSO. No final da Fase 1, as seguintes atividades devem estar finalizadas de uma forma considerada satisfatória pela autoridade aeronáutica:
 - (i) Compromisso e responsabilidade da gestão - Elemento 1.1:
 - (A) Identificar o executivo responsável e as responsabilidades e *accountabilities* de segurança dos gestores;
 - (B) Estabelecer uma equipa de implementação do SGSO com funções de:
 - Realizar uma análise de desvios e desenvolver um plano de implementação do SGSO;
 - Assegurar a capacitação adequada e experiência técnica da equipa de implementação por forma a implementar efetivamente os elementos e processos do SGSO;
 - Monitorar e reportar o progresso na implementação do SGSO;
 - Monitorar e produzir relatórios periódicos sobre atualização e progresso da implementação do SGSO, em coordenação com o Executivo Responsável;
 - Assegurar que as atividades de cada fase se cumpram de acordo com os prazos estipulados no plano de implementação do SGSO;
 - (C) Definir o âmbito das atividades da organização em que o SGSO se aplica, incluindo:
 - As interações do SGSO dentro da organização, bem como as interações com outros sistemas externos à organização, tais como organizações contratadas;
 - A descrição da organização, suas responsabilidades e a estrutura organizacional;
 - (D) Realizar uma análise de desvios dos sistemas atuais da organização com relação aos requisitos do SGSO contidos neste CV-CAR;
 - (E) Desenvolver a política de segurança;

(F) Ter a política de segurança assinada pelo executivo responsável;

(ii) Plano de implementação do SGSO- Elemento 1.5 (i)

Desenvolver um plano de implementação baseado na análise de desvios efetuada, que descreve como a organização deve implementar o SGSO;

(iii) Designação do pessoal de gestão de segurança - Elemento 1.3:

(A) Identificar a pessoa chave do SGSO responsável pela gestão do SGSO, em nome do executivo responsável;

(B) Estabelecer um gabinete de serviços de segurança;

(iv) Coordenação do PRE - Elemento 1.4:

(A) Estabelecer o conteúdo do PRE com relação à delegação da autoridade aeronáutica e atribuição de responsabilidades de emergência;

(B) Estabelecer os procedimentos de coordenação do pessoal chave durante a emergência e o retorno às operações normais;

(C) Identificar as entidades externas que vão interagir com a organização durante as situações de emergência;

(D) Avaliar os PRE das entidades externas;

(E) Estabelecer os procedimentos de coordenação entre os diferentes PRE na documentação SGSO da organização;

(F) Incorporar a informação acerca da coordenação entre os diferentes ERP na documentação SGSO da organização;

(G) Desenvolver o PRE, conforme estabelecido na subsecção 21.C.135;

(v) Documentação do SGSO - Elemento 1.5 (ii):

(A) Desenvolver um sistema de gestão documental para descrever, armazenar, extrair e arquivar toda a informação e registos relativos ao SGSO, incluindo:

- Estabelecimento de um sistema para recolher, armazenar e manter os registos atualizados relativos aos processos SGSO da organização;
- Manutenção de registos para fornecer uma referência histórica, bem como o *status* atual de todos os processos SGSO, tais como: um registo de perigos, um índice das avaliações de segurança realizadas, registos de treino de segurança, indicadores atualizados do desempenho de segurança e objetivos de segurança associados, relatórios de auditoria interna do SGSO, atas de reuniões da comissão de segurança e o plano de implementação do SGSO;
- Manutenção de registos que servem como evidencia da operação e atividades do SGSO durante a avaliação interna, externa ou auditoria do SGSO;

(B) Como parte do sistema documental do SGSO, o prestador de serviços deve desenvolver um manual autónomo ou uma seção distinta dentro de um manual de organização de acordo com o estabelecido no parágrafo (c) da subsecção 21.C.140;

(vi) Treino e educação - Elemento 4.1 (i):

- (A) Realizar uma análise das necessidades de treino;
 - (B) Organizar e estabelecer planos para o treino apropriado de todo o pessoal de acordo com as responsabilidades individuais no SGSO;
 - (C) Desenvolver o programa de treino em segurança considerando:
 - Treino endoutraninamento;
 - Treino inicial específico (segurança geral) para a função; e
 - Treino de refrescamento;
 - (D) Identificar os custos associados com o treino;
 - (E) Desenvolver um processo de validação para medir a efetividade do treino;
 - (F) Estabelecer um sistema de registos de treino;
- (vii) Comunicação de segurança - Elemento 4.2 (i):
- (A) Iniciar um mecanismo ou meio para a comunicação de segurança;
 - (B) Desenvolver meios para veicular a informação de segurança, entre outros, através de:
 - Folhetos, avisos e boletins de segurança;
 - *Websites*;
 - Correio eletrónico;
- (2) **Fase 2 do SGSO** - O objetivo desta fase é implementar os processos essenciais de gestão da segurança, enquanto ao mesmo tempo são corrigidas as deficiências potenciais nos processos de gestão da segurança existentes. No final da Fase 2, as seguintes atividades devem ser finalizadas de forma considerada satisfatória pela autoridade aeronáutica:
- (i) Compromisso e responsabilidade da gestão - Elemento 1.1 (i):
- (A) Comunicar a política de segurança por toda a organização;
 - (B) Estabelecer objetivos para o SGSO mensuráveis através de métricas de avaliação de desempenho de segurança definidos em termos de:
 - Indicadores de desempenho de segurança;
 - Metas de desempenho de segurança e níveis de alerta; e
 - Planos de ação.
 - (C) Estabelecer os requisitos de SGSO nos contratos ou outra documentação juridicamente vinculativa;
- (ii) Designação do pessoal de gestão de segurança - Elemento 1.2:
- (A) Comunicar por toda a organização as responsabilidades e *accountabilities* de gestão;
 - (B) Estabelecer o GASO ou equivalente;
 - (C) Estabelecer a CRSO;
 - (D) Realizar reuniões da CRSO e do GASO, conforme o plano estabelecido;

(iii) Treino e educação - Elemento 4.1 (i):

Realizar as ações de treino referentes conforme o plano de treino aprovado;

(iv) Comunicação de segurança - Elemento 4.2 (i):

- (A) Iniciar um mecanismo ou meio para a comunicação de segurança;
- (B) Realizar as ações de comunicação, conforme o plano de comunicação;

(3) **Fase 3 do SGSO** - O objetivo desta fase é estabelecer os processos de gestão de riscos de segurança. No final da Fase 3, a organização deve estar pronta para efetuar a recolha de dados de segurança e as análises de segurança com base em informações obtidas através dos vários sistemas de relatórios. As seguintes atividades devem estar finalizadas de uma forma considerada satisfatória pela autoridade aeronáutica:

(i) Identificação de perigos - Elemento 2.1 (i):

- (A) Implementar o procedimento de notificação voluntária;
- (B) Implementar um programa ou cronograma para a revisão sistemática de todos os processos ou equipamentos aplicáveis relacionados com a segurança operacional que são elegíveis para o processo de identificação de perigos e gestão de riscos;
- (C) Implementar o processo de priorização dos perigos identificados;

(ii) Avaliação e controlo do risco de segurança – Elemento 2.2:

- (A) Implementar o procedimento de gestão do risco de segurança, incluindo a sua aprovação e processo de revisão periódica;
- (B) Adotar matrizes de risco de segurança relevantes para os processos operacionais ou de produção da organização;
- (C) Incluir as matrizes de risco de segurança adotadas, e instruções associadas, no material de treino do SGSO ou da gestão de risco da organização;

(iii) Monitorização e medição do desempenho de segurança - Elemento 3.1 (i):

- (A) Implementar o procedimento de notificação e investigação interna de ocorrências, que inclui as notificações obrigatórias ou notificação de grandes defeitos, conforme aplicáveis;
- (B) Implementar a recolha de dados de segurança, processamento e análise de resultados de ocorrências de consequência-elevada;
- (C) Estabelecer ou ajustar os indicadores de segurança de elevada consequência e suas metas e níveis de alerta associadas;
- (D) Acordar com a autoridade aeronáutica sobre os indicadores de desempenho de segurança e metas de desempenho de segurança;

(iv) A gestão da mudança - Elemento 3.2:

- (A) Implementar processos de gestão da mudança, que considere:
- A vulnerabilidade dos sistemas e atividades;
 - A estabilidade dos sistemas e ambientes operacionais;
 - O desempenho anterior;
 - As mudanças regulatórias, da indústria e tecnológicas;
- (B) Assegurar que os procedimentos de gestão da mudança abordam o impacto nos registos existentes de desempenho de segurança e mitigação de riscos antes da implementação das novas mudanças;
- (C) Realizar avaliações de risco de segurança de novas operações, processos e equipamentos relacionados com a segurança operacional da aviação, conforme o caso, antes de serem comissionados;
- (v) Melhoria continua do SGSO- Elemento 3.3 (i):
- (A) Realizar avaliações internas das instalações, equipamentos, documentação e procedimentos;
- (B) Realizar auditorias SGSO de acordo com o programa estabelecido;
- (vi) Treino e educação - Elemento 4.1 (i):
- Realizar as ações de treino conforme o plano de treino aprovado;
- (vii) Comunicação de segurança - Elemento 4.2 (i):
- Realizar ações de comunicação de segurança;
- (4) **Fase 4** - Esta fase envolve a implementação, com maturidade, da gestão do risco de segurança e da garantia da segurança, e nela é avaliada a garantia da segurança operacional através da implementação de uma monitorização periódica, retorno e ação corretiva contínua para manter a eficácia dos controlos do risco de segurança. No final da fase 4 as seguintes atividades devem estar finalizadas de uma forma considerada satisfatória pelo regulador:
- (i) Compromisso e responsabilidade da gestão - Elemento 1.1 (iii):
- Melhorar a política ou procedimento disciplinar existente tomando em devida conta os erros, falhas e lapsos não intencionais em contraposição com as violações deliberadas ou graves;
- (ii) Identificação de perigos - Elemento 2.1 (ii):
- (A) Integrar os perigos identificados através dos relatórios de investigação de ocorrências com o sistema de notificação voluntário;
- (B) Integrar os procedimentos de identificação de perigos e de gestão do risco com o SGSO do subcontratado ou cliente, quando aplicável;
- (iii) Monitorização e medição do desempenho de segurança - Elemento 3.1 (ii):
- (A) Melhorar o sistema de recolha e processamento de dados de segurança para incluir as ocorrências de menor consequência;

- (B) Estabelecer ou ajustar os indicadores de segurança e qualidade (SPI) de menor consequência com monitorização das metas e níveis de alerta, conforme apropriado;
 - (C) Acordar com a autoridade aeronáutica sobre os indicadores de desempenho de segurança de menor consequência e metas e níveis de alerta de desempenho de segurança;
 - (iv) Melhoria contínua do SGSO - Elemento 3.3 (ii):
 - (A) Integrar as auditorias SGSO nos programas de auditoria interna e externa existentes;
 - (B) Estabelecer outros programas operacionais de revisão ou inquérito, estudos sobre o SGSO onde apropriado;
 - (v) Treino e educação - Elemento 4.1 (ii):

Concluir o programa de treino do SGSO para todo o pessoal relevante, e assegurar a formação contínua;
 - (vi) Comunicação de segurança - Elemento 4.2 (ii):

Estabelecer mecanismos para promover a partilha e troca de informação de segurança interna e externamente.
- (d) Os seguintes 3 elementos-chave devem ser progressivamente implementados ao longo de cada fase:
- (i) Documentação SGSO- Elemento 1.5

Conforme o SGSO amadurece progressivamente o manual SGSO e a documentação de segurança relevante devem ser revistos e atualizados em conformidade. Esta atividade é inerente a todas as fases de implementação do SGSO e deve ser mantida também após a implementação.
 - (ii) Treino e educação - Elemento 4.1 e Comunicação de segurança - Elemento 4.2

Tal como com a documentação SGSO, a formação, educação e comunicação de segurança são atividades importantes que devem continuar ao longo de todas as fases de implementação do SGSO e depois da implementação. Com a entrada em vigor de novos processos, procedimentos ou regulamentos, ou com a alteração dos existentes, é necessário garantir que essas mudanças sejam efetivamente compreendidas e implementadas por todas as pessoas envolvidas em tarefas relacionadas com a segurança.

NI: 21.C.125 Designação do gestor da segurança operacional

O prestador de serviços deve submeter à aceitação da autoridade aeronáutica a proposta da pessoa a ser designada como gestor da segurança operacional que possua no mínimo as seguintes qualificações, experiência e competências relacionadas com o tipo de operações:

- (1) Conhecimento profissional e qualificações no tipo de operações, procedimentos e atividades do prestador de serviços;

- (2) Elevados conhecimentos técnicos da aviação;
- (3) Conhecimentos sólidos dos quadros regulatórios da aviação, incluindo os regulamentos relevantes da aviação civil e as normas e praticas recomendadas (SARPS) da OACI;
- (4) Elevados conhecimentos do SGSO e ter formação apropriada em SGSO;
- (5) Conhecimentos dos princípios e técnicas de gestão de risco;
- (6) Experiência como investigador de segurança operacional, gestor de qualidade ou gestor de risco de segurança da aviação;
- (7) Experiência e treino em investigação de incidentes e fatores humanos;
- (8) Experiência e treino na realização de auditorias e inspeções de segurança/ qualidade;
- (9) Elevada capacidade de se comunicar por via oral ou escrita a todos os níveis tanto dentro como fora da organização;
- (10) Capacidade para promover uma "cultura justa " e assegurar uma atmosfera aberta favorável a notificação de ocorrências;
- (11) Elevada capacidade de planeamento, organização, análise critica e resolução de problemas;
- (12) Conhecimentos avançados de informática, na ótica do utilizador incluindo as ferramentas do Microsoft (Project, Word, Excel e Access).

NI: 21.C.135 Plano de resposta a emergência

- (a) O PRE deve ser documentado em formato de manual ou integrado no Manual SGSO e deve refletir, a dimensão, complexidade das atividades realizadas pelo prestador de serviços. Caso o PRE seja um documento à parte, este deve estar referenciado no MGSO.
- (b) O PRE deve estabelecer as responsabilidades, atribuições e ações a serem tomadas pelas diversas entidades e pessoal envolvido no tratamento de emergências específicas.
- (c) O PRE deve levar em consideração:
 - (1) A regulamentação e as políticas - O PRE deve estabelecer orientações para resposta às emergências, com base na legislação e regulamentos para investigações, nos acordos com as autoridades locais, políticas e prioridades do prestador de serviço;

- (2) Organização - O PRE deve descrever as intenções da gestão de topo em relação à resposta da organização através da:
- (i) Designação do Coordenador e dos integrantes das equipas de respostas à emergência;
 - (ii) Definição das atribuições e responsabilidades do pessoal designado para as equipas de resposta;
 - (iii) Definição clara das linhas de autoridade e de subordinação durante as atividades de emergência;
 - (iv) Criação de um Centro de Gestão de Crise (CGC);
 - (v) Elaboração e implementação de procedimentos para receber um grande número de pedidos de informação, especialmente durante os primeiros dias após um acidente;
 - (vi) Designação do assessor de imprensa ou porta-voz da organização para tratar com a média;
 - (vii) Definição dos recursos que devem estar disponíveis, incluindo autoridades financeiras para as atividades imediatas;
 - (viii) Designação de um representante da organização para quaisquer investigações formais realizadas por entidades oficiais;
 - (ix) Definição de um plano de avisos e notificações (“*call-out plan*”) para o pessoal chave;
 - (x) Elaboração de um fluxograma ou “cartaz” mostrando as funções organizacionais e as linhas de comunicação;
- (3) Notificações - O PRE deve especificar quem na organização deve ser notificado em caso de emergência, quem deve fazer as notificações externas e por que meios. Deve ser considerado a necessidade de notificação às seguintes entidades ou pessoas:
- (i) Pessoal de gestão;
 - (ii) Autoridades do Estado (busca e salvamento, autoridade aeronáutica, entidade de investigação de acidentes, etc.);
 - (iii) Serviços locais de resposta à emergência (operador de aeródromo, bombeiros, polícia, serviços de ambulância, hospitais, etc.);
 - (iv) Familiares das vítimas (questão sensível que necessita consideração cuidadosa); e
 - (v) Representante legal, contábeis e companhias de seguro;
 - (vi) Pessoal da companhia da organização.
- (4) Resposta Inicial - Dependendo das circunstâncias, pode ser necessário o envio de equipas de resposta ao local do acidente para apoiar as equipas locais e supervisionar os interesses do prestador de serviços. Alguns fatores como, quem

deve coordenar a equipa, quais os integrantes, quais os equipamentos, documentos, transportes e acomodação devem ser considerados;

- (5) Assistência Adicional – Os colaboradores com formação e experiência adequadas podem oferecer suporte útil durante a preparação, exercício e a atualização do PRE da organização. A sua experiência e conhecimento pode ser útil no planeamento e execução de tarefas, tais como, atuação como passageiros em exercícios, assistência a sobreviventes ou a familiares;
- (6) Centro de Gestão de Crise (CGC) - O CGC deve ser estabelecido na sede da organização assim que os critérios de ativação forem atendidos. Além disso, pode ser estabelecido um Posto de Comando (PC) perto da zona de crise para seguir as instruções e orientações do CGC. O PRE deve estabelecer como os seguintes requisitos devem ser cumpridos:
 - (i) Requisitos de pessoal durante o período de resposta inicial (talvez durante 24 horas por dia, 7 dias por semana);
 - (ii) Equipamentos de comunicação (telefones, fax, internet, etc.) necessários para as atividades;
 - (iii) Requisitos de documentação, manutenção de registos das atividades de resposta a emergência;
 - (iv) Confiscação das gravações e registos que são relevantes;
 - (v) Mobiliário e material de escritório;
 - (vi) Documentos de referência (tais como listas de verificação/*check-lists* procedimentos, manuais da organização, planos de emergência de aeródromo e listas telefónicas);

Nota: Os serviços de um centro de gestão de crise podem ser contratados a uma companhia aérea ou outra organização especializada para que cuide dos interesses do prestador de serviços em uma situação de crise longe da base doméstica. O pessoal da empresa normalmente, complementa esse centro contratado, o mais rápido possível.

- (7) Registos – O prestador de serviços deve manter todos os registos de eventos e atividades e a organização deve disponibilizar as informações a qualquer equipa de investigação do Estado. O PRE deve descrever como os seguintes tipos de informações são disponibilizadas às equipas de investigação:
 - (i) Todas as gravações relevantes com respeito a aeronave, tripulação de voo, operação, etc.;
 - (ii) Todos os registos relevantes sobre o produto ou serviço em questão;
 - (iii) Listas dos contatos de qualquer pessoa associada com a ocorrência;
 - (iv) Notas de entrevistas e declarações de qualquer pessoa associada ao evento;
 - (v) Fotografia ou outras evidências, etc;

- (8) Local do Acidente – Em caso de acidente diversas autoridades podem aceder ao local, como por exemplo, polícia, bombeiros, médicos, proteção civil, autoridade aeronáutica, investigadores de acidentes, etc. Embora a coordenação das atividades entre as diferentes partes seja da responsabilidade da autoridade competente, o prestador de serviços deve clarificar os seguintes aspetos no local do acidente:
- (i) Designação do representante da organização no local do acidente (na base, fora da base, no mar ou num Estado estrangeiro que o acidente ocorra);
 - (ii) Gestão das vítimas sobreviventes (ex: passageiros, membros da tripulação, outros);
 - (iii) Resposta às necessidades dos familiares das vítimas;
 - (iv) Provisão para a segurança dos destroços;
 - (v) Tratamento dos restos humanos e propriedades pessoais dos falecidos;
 - (vi) Preservação das evidências;
 - (vii) Provisão para assistência (quando requerido) às autoridades de investigação; e
 - (viii) Remoção e eliminação de todos os destroços (aeronave ou outros detritos decorrentes da resposta à emergência);
- (9) Informações para os Média – São necessárias instruções claras relativamente aos seguintes assuntos:
- (i) Quais as informações que devem ser protegidas de acordo com os regulamentos (dados do gravador de dados de voo, gravador de voz do *cockpit* e gravações do serviço de tráfego aéreo, declarações das testemunhas, etc.);
 - (ii) Quem pode falar em nome da organização na sede e no local do acidente (assessor de imprensa/porta-voz, presidente ou outro executivo, diretores ou proprietário);
 - (iii) Declarações preparadas para responder as dúvidas da média;
 - (iv) Que informações podem ou não ser divulgadas (o que deve ser evitado);
 - (v) O momento e o conteúdo da declaração inicial da organização; e
 - (vi) Provisões para comunicação e atualizações regulares das informações para os média;
- (10) Investigações formais – O PRE deve dar orientações para auxiliar os colaboradores da organização no tratamento com os investigadores de acidentes, a polícia e outras autoridades;
- (11) Assistência aos Familiares - O PRE deve incluir orientações sobre a abordagem da organização para auxiliar as vítimas e respetivos os familiares. As orientações devem cobrir assuntos, tais como:

- (i) Requisitos regulamentares para disponibilização de serviços de assistência;
- (ii) Disponibilização de transporte e acomodação para visita ao local do acidente;
- (iii) Coordenador do programa e pontos de contacto para as vítimas e clientes;
- (iv) Provisões para disponibilização de informações atualizadas;
- (v) Assistência temporária a às vítimas e clientes; e

Nota: A Circular 285 da OACI, Guia sobre assistência às vítimas de acidentes de aeronave e suas famílias, fornece orientações adicionais sobre este assunto.

- (12) Revisão Pós-Ocorrência – O PRE deve dar orientações para garantir que, após uma emergência, seja realizado um “*debriefing*” com o pessoal-chave e registadas todas as lições aprendidas que podem resultar em emendas e atualizações do PRE, dos procedimentos associados, e das listas de verificação.
- (13) Listas de verificação – O PRE deve incluir listas de verificação atualizadas a serem testadas durante os exercícios e simulações;
- (14) Treino, exercícios de simulações - O PRE deve estabelecer um programa para treino do pessoal e para realização de exercícios e simulações que garanta que o pessoal tem formação e as competências necessárias para desempenhar as funções de emergência. Outros aspetos, tais como, as atividades envolvendo outras atividades precisam ser exercitadas regularmente.

NI: 21.C.140 Documentação do SGSO

- (a) O prestador de serviço deve desenvolver e manter um MGSO para atender aos requisitos estabelecidos neste CV-CAR e divulgar as ações de segurança operacional em toda organização.
- (b) O conteúdo do MGSO pode variar dependendo da dimensão, natureza e complexidade das atividades desenvolvidas pelo prestador de serviços.
- (c) O prestador de serviço pode elaborar o MGSO com estrutura diferente, desde que todo o conteúdo referido nesta NI seja incluído no MGSO.
- (d) O MGSO deve incluir no mínimo as seguintes informações:

1. Controlo do Documento

- 1.1. Índice
- 1.2. Lista de Páginas Efetivas
- 1.3. Controlo de emendas e revisões
- 1.4. Distribuição
- 1.5. Abreviaturas
- 1.6. Definições

2. Requisitos, âmbito do SGSO

- 2.1. Objetivo do MGSO
- 2.2. Introdução ao SGSO
- 2.3. Requisitos regulamentares do SGSO
- 2.4. Âmbito de aplicação e integração do SGSO
- 2.5. Estrutura organizacional do SGSO

3. Políticas, Objetivos e Responsabilidades de Segurança

- 3.1. Política da segurança operacional
- 3.2. Política não-punitiva
- 3.3. Os objetivos e metas de segurança
- 3.4. Responsabilidades, *accountabilities* e autoridade de segurança do pessoal

4. Gestão dos riscos a segurança

- 4.1. Recolha, registo, tratamento, avaliação e análise das notificações e informações de segurança
 - 4.1.1. Sistemas de dados Reativos: Notificações obrigatórias, Incidentes, etc.
 - 4.1.2. Sistemas de dados Proactivos: Notificações Voluntárias, Perigos, Auditorias, inquéritos etc.
 - 4.1.3. Sistemas de dados Preditivo: Monitorização de Dados de voo, Fiabilidade das Aeronaves etc.
- 4.2. Identificação de perigos à segurança operacional
- 4.3. Análise, avaliação e controlo dos riscos à segurança operacional
- 4.4. Investigação de ocorrências e recomendações de segurança

5. Garantia da segurança

- 5.1. Monitorização e medição do desempenho da segurança;
 - 5.1.1. Definição dos Indicadores de desempenho e avaliação da efetividade do SGSO
 - 5.1.2. Revisão pela gestão do desempenho da segurança
- 5.2. Gestão da mudança
- 5.3. Melhoria continua
 - 5.3.1. Avaliações internas
 - 5.3.2. Auditorias internas
 - 5.3.3. Auditorias externas
- 5.4. Relatórios periódicos ao Executivo responsável e à autoridade sobre a implementação e manutenção do SGSO

6. Promoção da Segurança

- 6.1. Sistema de treino em SGSO
 - 6.1.1. Avaliação das Necessidades de treino
 - 6.1.2. Programa de formação (endoutrinamento, inicial, recorrente e adicional)
 - 6.1.3. Aprovação dos currículos e instrutores
 - 6.1.4. Aprovação e implementação do Plano de formação

- 6.1.5. Avaliação da efetividade das ações de formação
- 6.1.6. Registos de Formação
- 6.2. Comunicação sobre o SGSO
 - 6.2.1. Divulgação da informação de segurança
 - 6.2.2. Informação crítica

7. Gestão da documentação

- 7.1. Gestão dos Documentos
- 7.2. Gestão dos registos

8. Plano de resposta emergência/contingência (conforme estabelecido em 21.C.135)

- 8.1. Introdução
- 8.2. Regulamentação e políticas.
- 8.3. Organização
- 8.4. Notificação.
- 8.5. Resposta inicial.
- 8.6. Assistência adicional
- 8.7. Centro de gestão da emergência (EMC)
- 8.8. Registos.
- 8.9. Local do acidente
- 8.10. Comunicação social
- 8.11. Investigações formais
- 8.12. Assistências às famílias e vítimas
- 8.13. Avaliação pós-ocorrência
- 8.14. Listas de verificação
- 8.15. Treino
- 8.16. Exercícios e simulações

Apêndices:

APP 1 – Dados de segurança

- APP 1. 1 - Formulário de notificação obrigatória de ocorrência
- APP 1. 2 - Formulário de notificação voluntária
- APP 1. 4 – Formulário/Relatório Avaliação dos Riscos

APP 2 – Treino do pessoal

- APP 2. 1 - Formulário Levantamento das necessidades de Treino
- APP 2. 2 – Formulário Plano de Formação
- APP 2. 2 - Formulário Status de Treino em Segurança Operacional
- APP 2. 4 – Lista de Instrutores aprovados
- APP 2. 3 – Currículos de Treino aprovados

APP 3 - Análise de Desvios, conforme aplicável

APP 4 – Plano de Implementação conforme aplicável

NI 21.C.405 Treino e educação

- (a) Os currículos de treino devem ser desenvolvidos de forma proporcional à complexidade das atividades desempenhadas pelos profissionais envolvidos.
- (b) Para cada currículo de treino, o prestador de serviços deve estabelecer o público-alvo, o conteúdo programático, objetivo e a carga horária de cada módulo.
- (c) Os currículos de treino devem ser aprovados pela autoridade aeronáutica e devem incluir no mínimo:
 - (1) Princípios básicos da gestão da segurança operacional;
 - (2) Filosofia, políticas e normas de segurança operacional da organização (incluindo o enfoque da organização com respeito às medidas disciplinares e aos problemas de segurança operacional, a natureza integral da gestão da segurança operacional, a tomada de decisões sobre gestão de riscos, a cultura de segurança operacional, etc.);
 - (3) A importância da observação da política de segurança operacional e os procedimentos que compõem o SGSO;
 - (4) A organização, funções e responsabilidades do pessoal em relação à segurança operacional;
 - (5) Antecedentes da segurança operacional da organização, incluindo as deficiências sistemáticas;
 - (6) Metas e objetivos de segurança operacional da organização;
 - (7) Processos de identificação de perigos;
 - (8) Processos de avaliação e controlo dos riscos;
 - (9) Monitorização e medição do desempenho de segurança operacional;
 - (10) Gestão da mudança;
 - (11) Melhoria contínua da gestão da segurança operacional;
 - (12) Programas de gestão da segurança operacional da organização, sistemas de notificação de incidentes, auditoria da segurança das operações (*Line Operation Safety Audit* – LOSA, Airport Excellence - APEX), programa de garantia da qualidade de operações de voo (FOQA), pesquisa sobre a segurança das operações, conforme aplicável;
 - (13) Requisitos de avaliação interna contínua do desempenho da segurança operacional na organização (pesquisa com os colaboradores, auditorias e avaliações de segurança operacional);
 - (14) Notificação de acidentes, incidentes e perigos;
 - (15) Canais de comunicação para os fins da segurança operacional;
 - (16) Retorno da informação e métodos de comunicação para a divulgação da informação de segurança operacional;
 - (17) Auditorias de segurança operacional;
 - (18) Plano de resposta a emergências; e
 - (19) Promoção da segurança operacional e divulgação da informação.
- (d) Além do currículo de treino de endoutrinamento, o prestador de serviços deve desenvolver currículos de treino específicos para cada função envolvida com o SGSO, com os seguintes temas:
 - 1) Procedimentos para notificação e investigação de acidentes e incidentes;

- 2) Perigos específicos enfrentados;
 - 3) Procedimentos para notificação de perigos;
 - 4) Iniciativas específicas de segurança operacional (programa de análise de dados de voo (FDA), programa de garantia da qualidade de operações de voo (FOQA), programa LOSA, e programa NOSS);
 - 5) Comissões e grupos de segurança operacional;
 - 6) Perigos para a segurança operacional decorrentes de mudanças operacionais;
 - 7) Procedimentos de gestão de crise e planeamento da resposta a emergências; e
 - 8) Gestão da base de dados da segurança operacional.
- (e) O treino deve ser ministrado por instrutores aprovados pela autoridade aeronáutica.
- (f) Os prestadores de serviço devem submeter à aprovação da autoridade a designação dos instrutores de treino de segurança operacional, conforme estabelecido pela autoridade aeronáutica.
- (g) A aprovação dos instrutores pela autoridade aeronáutica é válida por dois anos, desde que estes tenham ministrado pelo menos uma ação de treino em cada ano.
- (h) Caso seja do interesse do prestador de serviços, ou este não possua as capacidades para atender ao programa de treino no seu todo ou em parte, o mesmo pode contratar um terceiro, desde que seja aprovado pela autoridade aeronáutica.
- (i) A responsabilidade pela garantia da qualidade do conteúdo dos cursos em relação às necessidades específicas permanece com o prestador de serviço, uma vez que os cursos devem refletir a política e as diretrizes do prestador de serviço.

Fim

- - - O - - -