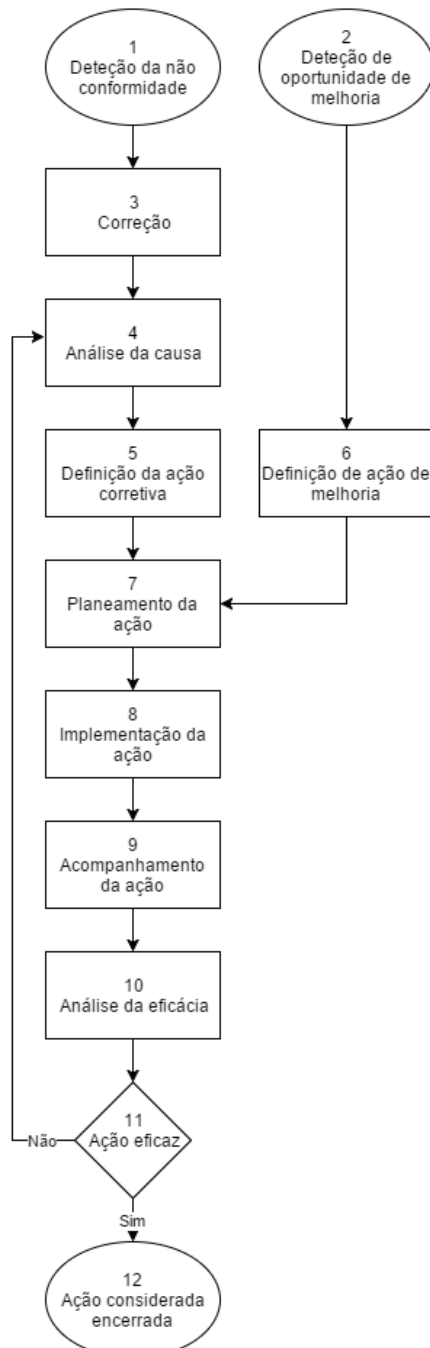


Objetivo: Definir a metodologia a seguir para o tratamento de Ocorrências, Não Conformidades e Ações de Melhoria.

Âmbito: Aplica-se ao tratamento de Ocorrências, Não Conformidades e Ações de Melhoria.

Modo de Proceder:

Atividades (fluxograma)	Descrição	Documentação Registos	Resp.
 <pre> graph TD 1([1 Detecção da não conformidade]) --> 3[3 Correção] 2([2 Detecção de oportunidade de melhoria]) --> 6[6 Definição de ação de melhoria] 3 --> 4[4 Análise da causa] 4 --> 5[5 Definição da ação corretiva] 5 --> 7[7 Planeamento da ação] 6 --> 7 7 --> 8[8 Implementação da ação] 8 --> 9[9 Acompanhamento da ação] 9 --> 10[10 Análise da eficácia] 10 --> 11{11 Ação eficaz?} 11 -- Não --> 4 11 -- Sim --> 12([12 Ação considerada encerrada]) </pre>	1. Qualquer colaborador pode detetar uma Não Conformidade, uma ocorrência ou uma melhoria devendo comunicá-la ao DA através da “Plataforma de Gestão do Aeródromo” através dos campos “registo de ocorrência” ou “comunicação de eventos” para que registe o seu tratamento no PO.26-IM.05 - Não conformidades, ações corretivas e de melhoria. A Ocorrência é um tipo especial de não conformidade e terá tratamento diferenciado nos pontos 3, 4 e 5. A decisão de validar a não conformidade ou ocorrência, para posterior tratamento é da responsabilidade do DA ou última instância é da responsabilidade do PC. Deve ser feito o despiste de situações análogas à identificada. Caso esta figure na lista de ocorrências a comunicar o DA reporta a mesma na plataforma “anac.pt” no separador “comunicação de ocorrências” onde estão disponíveis formulários online para preenchimento. Acidente/incidente com aeronaves segue o previsto no PO.26-MN.03 - Manual do Órgão AFIS. O DA forma o Grupo de ação de segurança GM1 ATS.OR.200(1)(ii) ATM/ANS.OR.A.065 Comunicação de ocorrências AMC1 ATM/ANS.OR.A.065 Relatório de ocorrências GM1 ATM/ANS.OR.A.065 Comunicação de ocorrências AMC1 ATM/ANS.OR.A.065(a) Comunicação de ocorrências GM1 ATM/ANS.OR.A.065(b) Relatórios de ocorrências	Plataforma de Gestão do Aeródromo; PO.26-IM.04 - Não conformidades, ações corretivas e de melhoria Plataforma “anac.pt” PO.26-MN.03 - Manual do Órgão AFIS	PC; DA; QC
	2. QC pode detetar uma oportunidade de melhoria, devendo informar o DA para que a registe no PO.26-IM.05 - Não conformidades, ações corretivas e de melhoria. Deve ser formalizada uma ação de implementação, caso seja considerada válida pelo DA. O DA forma o Grupo de ação de segurança GM1 ATS.OR.200(1)(ii)	Plataforma de Gestão do Aeródromo; PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	DA; QC
	3. No caso da não conformidade ser do âmbito ou competência do DA, este deverá definir a equipa para a correção. Caso contrário, o DA elabora a proposta de ações de correção que envia ao PC. A ação de correção destina-se à mitigação imediata da não conformidade, no sentido de repor ou garantir a continuidade da normalidade.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	PC; DA; QC
	4. O DA define a equipa responsável pela análise da causa. A causa para uma não conformidade poderá resultar da resposta ao porquê de o evento ter acontecido. Caso se trate de uma ocorrência, é necessário proceder à investigação da mesma, segue o descrito abaixo.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias PO.26-IM.05 - Investigação de ocorrência	PC; DA; QC
	5. No caso da não conformidade ser do âmbito ou competência do DA, são definidas ações corretivas pelas pessoas envolvidas. Estas ações têm como objetivo evitar que a ocorrência volte a surgir. Se não for competência do DA, deve o PC em conjunto com o DA assumir a responsabilidade pela ação.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	PC; DA; QC
	6. São definidas as ações corretivas ou de melhoria, pelas pessoas envolvidas, juntamente com o DA.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	DA; QC
	7. As ações devem ser objeto de planeamento no PO.26-IM.05 - Não conformidades, ações corretivas e de melhoria. Deve ser avaliada a necessidade de articular a comunicação com outras entidades.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	DA; QC
	8. QC Juntamente com o DA implementam as ações e efetuam o registo das mesmas.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	DA; QC

	9. 10. 11. 12. O DA acompanha as ações corretivas implementadas para verificar a sua eficácia. A análise da eficácia das ações é efetuada através da verificação de reocorrência de NC ou ainda se uma melhoria surtiu efeito. No caso das ações não terem sido eficazes, são implementadas novas ações.	PO.26-IM.04 - Registo de Ocorrências, Não conformidades e de Melhorias	DA; QC
--	--	--	--------

Síglas: PC: Presidente da Câmara; DA: Diretor do Aeródromo; OA: Operador de AFIS; QC: Qualquer Colaborador

1 – Detecção da não conformidade ou ocorrência

GM1 ATS.OR.200(1)(ii) Sistema de gestão de segurança

GRUPO DE ACÇÃO DE SEGURANÇA

- Um grupo de ação de segurança pode ser estabelecido como um grupo permanente ou como um grupo ad hoc para assistir ou agir em nome do conselho de revisão de segurança, tal como definido no ponto (b) do AMC2 ATS.OR.200(1)(ii);(iii).
- Pode ser estabelecido mais do que um grupo de ação de segurança, dependendo do âmbito da tarefa e dos conhecimentos específicos necessários.
- O grupo de ação de segurança deve reportar e tomar a direção estratégica do conselho de revisão de segurança e deve incluir gestores, supervisores e pessoal de áreas operacionais.
- O grupo de ação de segurança deve:
 - monitorizar a segurança operacional;
 - resolver os riscos identificados;
 - avaliar o impacto das alterações operacionais na segurança; e
 - assegurar que as ações de segurança sejam implementadas dentro de prazos acordados.
- O grupo de ação de segurança deve rever a eficácia das recomendações de segurança anteriores e da promoção da segurança.
- Os membros do grupo de ação de segurança devem participar na equipa local de segurança das pistas de descolagem e aterragem, de acordo com a norma GM2 ADR.OR.D.027 'Programas de segurança'.

ATM/ANS.OR.A.065 Comunicação de ocorrências

- Um prestador de serviços deve comunicar à autoridade competente, e a qualquer outra organização exigida pelo Estado-Membro onde presta os seus serviços, qualquer acidente, incidente grave e ocorrência, tal como definidos no Regulamento (UE) n.º 996/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho¹ e no Regulamento (UE) n.º 376/2014.
- Sem prejuízo do disposto na alínea a), o prestador de serviços deve comunicar à autoridade competente e à organização responsável pela conceção do sistema e dos componentes, se diferente do prestador de serviços, qualquer avaria, defeito técnico, ultrapassagem das limitações técnicas, ocorrência ou outra circunstância irregular que tenha ou possa ter posto em perigo a segurança dos serviços e que não tenha resultado num acidente ou num incidente grave.
- Sem prejuízo dos Regulamentos (UE) n.º 996/2010 e (UE) n.º 376/2014, os relatórios referidos nas alíneas a) e b) devem ser feitos na forma e nos moldes estabelecidos pela autoridade competente e conter todas as informações pertinentes sobre o evento conhecidas do prestador de serviços.
- Os relatórios devem ser feitos o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de 72 horas após o prestador de serviços ter identificado os pormenores do evento a que se refere o relatório, a menos que circunstâncias excecionais o impeçam.
- Sem prejuízo do Regulamento (UE) n.º 376/2014, quando pertinente, o prestador de serviços deverá elaborar um relatório de acompanhamento para fornecer pormenores sobre as medidas que tenciona tomar para evitar que ocorram factos semelhantes ocorrências no futuro, logo que estas ações tenham sido identificadas. Este relatório deve ser elaborado de uma forma e de uma maneira estabelecidas pela autoridade competente.

AMC1 ATM/ANS.OR.A.065 Relatório de ocorrências

O prestador de serviços deverá estabelecer procedimentos a utilizar para a apresentação de relatórios à autoridade competente e a qualquer outra organização necessária, incluindo

- Descrição dos requisitos aplicáveis à apresentação de relatórios;
- Descrição do mecanismo de apresentação de relatórios, incluindo formulários, meios e prazos de apresentação de relatórios;
- (c) pessoal responsável pela elaboração de relatórios; e
- Descrição do mecanismo e das responsabilidades do pessoal para identificar as causas profundas, e as ações que possam ser necessárias para evitar ocorrências semelhantes no futuro, conforme o caso.

GM1 ATM/ANS.OR.A.065 Comunicação de ocorrências

A comunicação às organizações definidas no ATM/ANS.OR.A.065 não afeta a necessidade de comunicar a outras organizações com as quais o prestador de serviços tem interface, e que possam estar envolvidas ou ser afetadas pelo evento comunicado (por exemplo, outros prestadores de serviços envolvidos numa ocorrência, operadores de aeródromos, etc.).

AMC1 ATM/ANS.OR.A.065(a) Comunicação de ocorrências

- O prestador de serviços deve apresentar todas as ocorrências relatáveis, tal como definidas no Regulamento (UE) n.º 2015/10181.
- Para além dos relatórios exigidos pela alínea (a), o prestador de serviços deve comunicar as nuvens de cinzas vulcânicas, encontradas pelos operadores de aeronaves, de que tenha tomado conhecimento.

GM1 ATM/ANS.OR.A.065(b) Relatórios de ocorrências

- Ao determinar que falhas de sistemas e constituintes devem ser comunicadas, é necessário um grau de praticabilidade, uma vez que não se pretende que todas as falhas sejam comunicadas. Apenas as que têm ou podem ter um impacto na segurança da prestação de serviços são comunicadas.

- b) Quando nada está definido na legislação da União Europeia ou nacional, a determinação das falhas dos sistemas e componentes que precisam de ser comunicadas é feita pelo prestador de serviços e precisa de ser aprovada pela autoridade competente. Esta determinação pode ser feita como resultado de uma avaliação das instalações ou de alterações aos sistemas e constituintes.
- c) A organização responsável pela conceção dos sistemas e constituintes pode já não existir ou deixar de apoiar a conceção. Neste caso, o prestador de serviços terá tomado medidas para garantir que a segurança dos sistemas e constituintes possa ser assegurada por meios adequados e práticos. Em muitos casos, isto significa que o prestador de serviços assumiu as responsabilidades de conceção.
- d) No âmbito da aplicação do Regulamento (CE) n.º 552/2004, a organização responsável pela conceção do componente será a entidade que assina a Declaração de Conformidade ou Adequação para utilização. Para os sistemas e componentes existentes antes da data de aplicabilidade do Regulamento (CE) n.º 552/2004, o prestador de serviços deverá identificar a organização responsável, caso contrário, o prestador de serviços deverá tomar as disposições adequadas.

4. Investigação da Ocorrência:

Sempre que se trate de uma ocorrência que respeite diretamente à atuação do Aeródromo Municipal de Bragança, a análise das causas deve ser efetuada mediante uma investigação à ocorrência, deve ser utilizado o PO.26-IM.05 - Investigação de ocorrência.

A investigação incide sobre seis fatores (6M's) que tipicamente poderão estar na origem de uma falha, tais como:

- Fator máquina (quando há ausência, obsolescência, má regulação, avaria ou outros problemas com os equipamentos necessários, inclusive de informática. Também se aplica para falhas na manutenção corretiva ou preventiva de equipamentos);
- Fator mão-de-obra (quando o colaborador desrespeita procedimentos, desconhece a maneira correta de executar o trabalho (falta de formação), ou o faz de maneira inadequada (com pressa, imprudência, etc) ou por ausência de compromisso (falta de responsabilidade, motivação, etc));
- Fator método (quando há ausência de métodos formais ou os existentes são inadequados, incompletos, incorretos ou não foram divulgados adequadamente);
- Fator medição (quando há erro, falta ou excesso de parâmetros a inspecionar, relatórios, indicadores, metas ou outras informações de medição relativas à situação analisada);
- Fator matéria-prima (quando ocorre falta/excesso de materiais ou estes são de má qualidade);
- Fator meio ambiente (quando o problema está relacionado a condições ambientais (poluição, temperatura, ruído, luminosidade, etc) ou a condições de infraestrutura (espaço físico, mobiliário, etc).

No caso destes fatores poderem estar na origem da ocorrência, deve ainda ser utilizada a técnica dos 5 porquês. Esta técnica é utilizada para encontrar a causa raiz de uma determinada ocorrência. Para tal deve ser colocada 5 vezes a questão “porque sucedeu isto?” a cada uma das respostas. A resposta à última questão deverá ser a “causa raiz”.

Para cada “causa raiz” identificada deverá ser identificada uma ação corretiva, conforme indica o fluxograma acima, deve se utilizado o PO.26-IM.04 - Não conformidades, ações corretivas e de melhoria.