

BRASIL

MINISTÉRIO DA DEFESA – COMANDO DA AERONÁUTICA

DEPARTAMENTO DO CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

Av. General Justo, 160 – CEP 20021-130 – Rio de Janeiro/RJ

<http://www.decea.gov.br/>

AIC

N

37 / 17

07 DEZ 17

**PADRONIZAÇÃO DA ENTREGA DE INTENÇÕES DE VOO POR UM
MEIO QUE ENVOLVA ATENDIMENTO VERBAL**

Período de vigência: de 07 DEZ 2017 a PERM

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Esta Circular de Informação Aeronáutica (AIC) tem por finalidade apresentar procedimentos padronizados para a entrega de intenções de voo, antes da decolagem, por telefone, por fac-símile ou presencialmente, de modo a tornar o atendimento verbal mais rápido e seguro.

1.2 ÂMBITO

As informações aqui publicadas são de interesse de órgãos e setores do SISCEAB envolvidos com o Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo, bem como de pilotos de aeronave e de despachantes operacionais de voo que tenham o desejo de entregar suas intenções de voo, antes da decolagem, por telefone, por fac-símile ou presencialmente.

2 DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 A Internet é o meio mais adequado de entrega de intenções de voo, antes da decolagem, tendo em vista ser digital e de mais rápido processamento.

2.2 A validade e os prazos para entrega de intenções de voo são os mesmos constantes na ICA 100-11, “Plano de Voo”, e na ICA 100-15, “Mensagens ATS”.

2.3 Os pilotos de aeronave ou os despachantes operacionais de voo podem apresentar suas intenções de voo, antes da decolagem, por telefone, por fac-símile ou presencialmente, somente para voos domésticos ou internacionais que sejam originados no território brasileiro.

2.4 Em relação aos RPL, somente suas atualizações temporárias podem ser entregues por telefone, por fac-símile ou presencialmente.

2.5 Os órgãos AIS credenciados para o recebimento de intenções de voo por telefone ou fac-símile são divulgados na ROTAER ou na AIP, com a indicação das facilidades disponíveis.

NOTA 1: Os telefones específicos, destinados exclusivamente para entrega das intenções de voo, são identificados: “TEL PLN”; “TEL FAX” ou “TEL FAX/PLN”.

NOTA 2: Após a entrega das intenções de voo por fac-símile, os pilotos de aeronave ou os despachantes operacionais de voo deverão assegurar-se de que foram recebidas corretamente e aceitas.

2.6 Quando efetivados, os procedimentos para a entrega de intenções de voo, por telefone ou fac-símile a outro setor devidamente credenciado que não seja um órgão AIS serão regulamentados por publicação específica.

2.7 Quando da entrega das intenções de voo, os pilotos de aeronaves e os despachantes operacionais de voo deverão estar aptos a informar todos os dados necessários, na sequência do Formulário de Plano de Voo, a fim de agilizar o seu preenchimento e reduzir o tempo de ocupação da linha telefônica.

NOTA: Excepcionalmente, em decorrência de um possível excesso de demanda, a não observância dessa orientação poderá acarretar preterição na ordem de atendimento.

2.8 Para a entrega das intenções de voo por telefone, no item “PREENCHIDO POR”, deverá ser registrado o nome do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo responsável por sua entrega e, no campo reservado à assinatura, a expressão “PLN via TEL”, seguido do número de telefone de contato.

2.9 Para a entrega das intenções de voo por fac-símile, o piloto de aeronave ou o despachante operacional de voo deverá transmitir, corretamente preenchido e assinado, o respectivo Formulário de Plano de Voo Completo ou Formulário de Plano de Voo Simplificado.

2.10 As conversações devem ocorrer no idioma português, de forma concisa, reduzindo-se ao máximo o tempo de utilização dos canais de comunicação, que devem ter o uso operacional restrito a essa finalidade.

2.11 Em todas as conversações, ou quando solicitado, as abreviaturas e as palavras de difícil entendimento deverão ser soletradas e, para isso, será utilizado o alfabeto fonético.

2.12 A critério do DECEA, em determinados aeródromos desprovidos de órgãos ATS contidos em áreas definidas, as intenções de voo deverão ser apresentadas por telefone ou fac-símile, antes da decolagem, à Sala AIS designada, conforme estabelecido nas publicações de informações aeronáuticas pertinentes (AIP ou ROTAER).

NOTA: Esse procedimento visa a reduzir as comunicações terra-avião, nos órgãos ATC com grande movimento de tráfego aéreo, através da diminuição da transmissão de Planos AFIL.

2.13 O piloto de aeronave ou o despachante operacional de voo deverá complementar o Plano de Voo, após realizado o primeiro contato com o órgão ATS, inserindo a hora real de decolagem, pois o Serviço de Alerta somente será iniciado quando o órgão ATS tomar conhecimento dessa hora.

2.14 O SRPV ou os CINDACTA, antes de solicitar ao DECEA a aplicação de um procedimento para um determinado aeródromo, deverão assegurar, necessariamente, que:

- a) existam meios eficazes de telefonia a serem utilizados pelos pilotos de aeronave ou pelos despachantes operacionais de voo nesses aeródromos, para entrega das suas intenções de voo;
- b) haja a real impossibilidade do órgão ATC atender à demanda de Planos AFIL, mesmo considerando a implementação de frequência ou setor específico para a sua recepção ou o aumento de posições operacionais, entre outras soluções;
- c) o órgão AIS envolvido possa assumir esta carga de trabalho, sem prejuízo das suas funções; e
- d) seja estabelecido Acordo Operacional entre o órgão ATS e o órgão AIS envolvido, definindo os procedimentos de encaminhamento das mensagens.

3 ATENDIMENTO PADRONIZADO

3.1 O cumprimento padrão aos pilotos de aeronave ou aos despachantes operacionais de voo deve ser o seguinte: “Plano de voo, (bom dia!) ou (boa tarde!) ou (boa noite!) Em que posso ajudá-lo?”, conforme o horário.

3.2 Após o cumprimento padrão, o piloto de aeronave ou o despachante operacional de voo deverá informar seu nome e código ANAC e, então, responder às perguntas necessárias para o correto recebimento de suas intenções de voo.

3.3 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a entrega de um Plano de Voo Completo ou de um Plano de Voo Simplificado, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida e destino” e, após sua resposta: “Inicie o preenchimento a partir do campo 9 (Tipo de Aeronave), na sequência do Formulário de Plano de Voo”.

3.4 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a entrega de uma CHG, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida e destino” e, após sua resposta: “Qual a modificação?”.

3.5 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a entrega de uma DLA, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida e destino” e, após sua resposta: “Qual é o novo horário?”.

3.6 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a entrega de uma CNL, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida e destino”.

3.7 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a confirmação da entrega de um Formulário de Plano de Voo por fac-símile, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida, destino e horário da decolagem”.

3.8 Caso o interesse do piloto de aeronave ou do despachante operacional de voo seja a entrega de uma ISE, após o cumprimento padrão, ser-lhe-á solicitado: “Informe matrícula, partida, destino, horário da decolagem e tipo de isenção”.

3.9 Após a entrega da intenção de voo, exceto os campos 10 e 19, toda a informação contida deverá ser cotejada, para que o piloto de aeronave ou o despachante operacional de voo assegure-se de que foi recebida corretamente.

3.10 Ao término da conversação, o piloto de aeronave ou o despachante operacional de voo deverá ser informado do nome do operador e do horário de atendimento da seguinte forma: “Seu atendimento foi realizado pelo operador *Fulano*, às (hora e minuto)”.

3.11 A despedida padrão aos pilotos de aeronave ou aos despachantes operacionais de voo deve iniciar com: “Deseja algo mais?”. Caso sua resposta seja positiva, continuará com: “Em que posso ajudá-lo?”. Senão, continuará com: “Bom dia!”, “Boa tarde!” ou “Boa noite!”, conforme o horário.

4 INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS

4.1 As informações meteorológicas que poderão, quando disponíveis, ser obtidas por telefone são, basicamente, as seguintes:

- a) os METAR, SPECI e TAF das localidades de origem, destino e alternativa; e
- b) as informações das cartas de tempo significativo, vento de altitude e avisos de condições adversas (SIGMET, Aviso de Aeródromo).

NOTA 1: O *briefing* meteorológico completo é opcional e poderá ser fornecido, dependendo da disponibilidade do especialista na função, mediante a solicitação prévia.

NOTA 2: Os telefones específicos, destinados exclusivamente para esse fim são identificados: “TEL CMA”.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Esta AIC entra em vigor em 07 DEZ 2017, revogando, nesta data, a AIC N 05/07, de 18 JAN 2007.

5.2 Os casos não previstos serão resolvidos pelo Exmo. Sr. Chefe do Subdepartamento de Operações do DECEA.