

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



INFORMAÇÃO AERONÁUTICA

MCA 53-4

**MANUAL DE OPERAÇÕES DO CENTRO DE
INFORMAÇÃO AERONÁUTICA (C-AIS)**

2018

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**



INFORMAÇÃO AERONÁUTICA

MCA 53-4

**MANUAL DE OPERAÇÕES DO CENTRO DE
INFORMAÇÃO AERONÁUTICA (C-AIS)**

2018



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

PORTARIA DECEA Nº 12/DGCEA, DE 24 DE JANEIRO DE 2018.

Aprova o Manual que estabelece procedimentos para o funcionamento de um Centro de Informação Aeronáutica (C-AIS).

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, de conformidade com o previsto no art. 19, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Aprovar a edição do MCA 53-4 “Manual de Operações do Centro de Informação Aeronáutica (C-AIS)”, que com esta baixa.

Art. 2º Este Manual entra em vigor em 29 de março de 2018.

Ten Brig Ar JEFERSON DOMINGUES DE FREITAS
Diretor Geral do DECEA

(Publicado no BCA nº 21, de 06 de fevereiro de 2018)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1 <u>FINALIDADE</u>	7
1.2 <u>ABREVIATURAS E SIGLAS</u>	7
1.3 <u>CONCEITUAÇÃO</u>	8
1.4 <u>ÂMBITO</u>	10
2 ORGANIZAÇÃO DO C-AIS	11
2.1 <u>FINALIDADE</u>	11
2.2 <u>MISSÃO</u>	11
2.3 <u>SUBORDINAÇÃO</u>	11
2.4 <u>ÁREA DE JURISDIÇÃO</u>	11
2.5 <u>SETORIZAÇÃO</u>	12
2.6 <u>ESPAÇO FÍSICO</u>	12
2.7 <u>POSIÇÕES OPERACIONAIS</u>	12
2.8 <u>ATENDIMENTO PADRONIZADO</u>	13
2.9 <u>MATERIAL DE SUPORTE E INFRAESTRUTURA</u>	14
2.10 <u>LIVRO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (LRO)</u>	15
2.11 <u>FONTES DE INFORMAÇÃO</u>	16
2.12 <u>ATUALIZAÇÃO</u>	16
2.13 <u>ARQUIVO DE MENSAGENS</u>	16
2.14 <u>ENDEREÇOS TELEGRÁFICOS</u>	17
2.15 <u>MEIOS DE COMUNICAÇÃO</u>	17
2.16 <u>TREINAMENTO CONTINUADO</u>	17
2.17 <u>PLANO DE DEGRADAÇÃO</u>	18
2.18 <u>APOIO TÉCNICO</u>	19
2.19 <u>INTERCÂMBIO</u>	19
3 ATRIBUIÇÕES	20
3.1 <u>ATIVIDADES</u>	20
3.2 <u>FUNÇÕES ATRIBUÍDAS A CADA POSIÇÃO OPERACIONAL</u>	21
4 DESEMPENHO	25
4.1 <u>INTRODUÇÃO</u>	25
4.2 <u>INDICADORES DE DESEMPENHO</u>	25
4.3 <u>MÉTRICAS</u>	28
4.4 <u>METODOLOGIA</u>	29
5 DISPOSIÇÕES FINAIS	31

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

O presente Manual tem por finalidade estabelecer procedimentos para o funcionamento de um Centro de Informação Aeronáutica (C-AIS).

1.2 ABREVIATURAS E SIGLAS

AIS	- Serviço de Informação Aeronáutica
AFTN	- Rede de Telecomunicações Fixas Aeronáuticas
AMHS	- Sistema de Tratamento de Mensagens ATS
ARO	- Centro de Notificação dos Serviços de Tráfego Aéreo
ATC	- Controle de Tráfego Aéreo
ATFM	- Gerenciamento de Fluxo de Tráfego Aéreo
CGNA	- Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea
FMC	- Célula de Gerenciamento de Fluxo
FPL	- Mensagem de Plano de Voo Apresentado
GCB	- Subsistema de Gerenciamento de Cadastros Básicos
GCM	- Subsistema de Gerenciamento de Contingência, Controle e Monitoração
GCS	- Subsistema de Gerenciamento de Controle de Segurança
GDE	- Subsistema de Gerenciamento de Dados Estatísticos
GEA	- Subsistema de Gerenciamento de Espaço Aéreo
GFX	- Subsistema de Gerenciamento de Fluxo
GMT	- Subsistema de Gerenciamento Meteorológico
GOP	- Subsistema de Gerenciamento de Operacionalidade
GPS	- Sistema de Posicionamento Global
GPV	- Subsistema de Gerenciamento de Plano de Voo
GSA	- Subsistema de Gerenciamento da Situação Aérea
HOTRAN	- Horário de Transporte Aéreo

ICAO	- Organização de Aviação Civil Internacional
INTRAER	- Intranet Aeronáutica
OPMET	- Banco de Informações Meteorológicas Operacionais
PSNA	- Provedor de Serviços de Navegação Aérea
REDEMET	- Rede Meteorológica do Comando da Aeronáutica
RPL	- Plano de voo Repetitivo
SAA	- Sala AIS de Aeródromo
SGPV	- Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo
SGTC	- Sistema de Gerenciamento de Torre de Controle
SIGMA	- Sistema Integrado de Gestão de Movimentos Aéreos
STAR	- Chegada Padrão por Instrumentos
STVD	- Sistema de Tratamento e Visualização de Dados

1.3 CONCEITUAÇÃO

1.3.1 CENTRO DE INFORMAÇÃO AERONÁUTICA (C-AIS)

É um órgão do SISCEAB que tem a finalidade de prestar os serviços de recebimento, análise, processamento e encaminhamento das intenções de voo, bem como o fornecimento de informação aeronáutica de forma integrada ao Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo, cuja jurisdição compreende a localidade onde esteja instalado e outras áreas contendo todos os seus aeródromos e SAA.

1.3.2 ENCAMINHAMENTO

Termo utilizado para indicar o envio de uma intenção de voo por um Operador AIS ou OEA.

1.3.3 ENTREGA

Termo utilizado para indicar o envio de uma intenção de voo por um piloto ou DOV.

1.3.4 GERENTE DO SGPV

O Chefe do CGNA é o gerente do Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo com o apoio dos C-AIS, SAA, Salas PLN e os PSNA.

1.3.5 INTENÇÃO DE VOO

É o conjunto de informações relativas a um voo programado, transmitido ou não, a um órgão ATS.

1.3.6 RECEBIMENTO

Termo utilizado para indicar que uma intenção de voo foi recebida por um Operador AIS ou OEA.

1.3.7 SALA AIS DE AERÓDROMO AUTOMATIZADA

É a SAA que tem a finalidade de prestar os serviços de recebimento, análise, processamento e encaminhamento das intenções de voo por meio do SIGMA, bem como, o fornecimento de informação aeronáutica de forma integrada ao Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo, cuja jurisdição, a princípio, compreende somente a SAA onde esteja instalado.

1.3.8 SALA AIS DE AERÓDROMO CONVENCIONAL

É a SAA que tem a finalidade de prestar os serviços de recebimento, análise, processamento e encaminhamento das intenções de voo por outro meio que não o SIGMA, bem como, o fornecimento de informação aeronáutica.

1.3.9 SALA AIS DE AERÓDROMO CREDENCIADA

É a SAA que tem todas as suas atividades prestadas por um C-AIS, independentemente de onde ela esteja localizada.

1.3.10 SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PLANO DE VOO

É o Serviço que tem como finalidade o gerenciamento do fluxo das intenções de voo, para garantir informação rastreável, oportuna, confiável e precisa em cada etapa do processo.

1.3.11 VALIDAÇÃO SEMÂNTICA

Verificação da intenção de voo apresentada.

1.3.12 VALIDAÇÃO SINTÁTICA

Verificação quanto ao correto preenchimento do formulário de plano de voo, segundo a ICA 100-11 e o MCA 100-11.

1.4 ÂMBITO

As disposições constantes neste Manual aplicam-se, naquilo que lhes couber, aos órgãos e setores do SISCEAB que apoiam o SGPV, bem como aos usuários do espaço aéreo sob jurisdição do Brasil.

2 ORGANIZAÇÃO DO C-AIS

2.1 FINALIDADE

Prestar os serviços de recebimento, análise, processamento e encaminhamento das intenções de voo, bem como o fornecimento de informação aeronáutica de forma integrada ao Serviço de Gerenciamento de Plano de Voo.

2.2 MISSÃO

O C-AIS tem por missão fornecer informação aeronáutica oportuna, íntegra e segura, bem como garantir que as intenções de voo entregues sejam tratadas e encaminhadas corretamente, utilizando as tecnologias mais modernas disponíveis.

2.3 SUBORDINAÇÃO

Todas as células do C-AIS Brasil, para efeitos de gerenciamento de intenções de voo, são subordinadas operacionalmente ao gerente do SGPV.

2.4 ÁREA DE JURISDIÇÃO

2.4.1 As áreas de jurisdição das células do C-AIS estão estabelecidas da seguinte forma:

- a) C-AIS BS (C-AIS Brasília) - Jurisdição definida sob a FIR BS, com exceção da porção que compreende a projeção da TMA SP;
- b) C-AIS CW (C-AIS Curitiba) - Jurisdição definida sob a FIR CW, com exceção das porções que compreendam as projeções das TMA SP, TMA RJ e TMA ME;
- c) C-AIS RE (C-AIS Recife) - Jurisdição definida sob a FIR RE;
- d) C-AIS AZ (C-AIS Amazônico) - Jurisdição definida sob a FIR AZ;
- e) C-AIS RIO (C-AIS Rio de Janeiro) - Jurisdição definida sob as porções compreendidas pelas projeções das TMA RJ e TMA ME; e
- f) C-AIS SP (C-AIS São Paulo) - Jurisdição definida sob a porção compreendida pela projeção da TMA SP.

2.4.2 A área de jurisdição das células do C-AIS poderá ser modificada a qualquer momento, conforme a decisão do gerente do SGPV, em acordo com o SDOP e em função do ATFM.

2.5 SETORIZAÇÃO

Estão definidos os setores ATM das FIR para agrupar os aeródromos e, com isso, possibilitar um balanceamento eficiente para entrega das intenções de voo.

2.6 ESPAÇO FÍSICO

2.6.1 As instalações do C-AIS devem ser adaptadas com vistas à prevenção dos acidentes laborais e à criação de locais adequados ao trabalho, de modo à prevenir riscos ergonômicos.

2.6.2 O ambiente deve ser amplo o bastante para comportar mesas e cadeiras que possibilitem a consulta às Publicações do DECEA e a utilização de recursos digitais para a facilitação das pesquisas, sendo esse agradável para os profissionais em suas posições operacionais.

2.6.3 A quantidade de posições operacionais e a arrumação dos móveis na sala deve variar de acordo com a demanda de cada C-AIS, entretanto é recomendável que haja uma mesa específica para o Supervisor do C-AIS, outra para cada Operador C-AIS, bem como uma mesa para reunião ou planejamento.

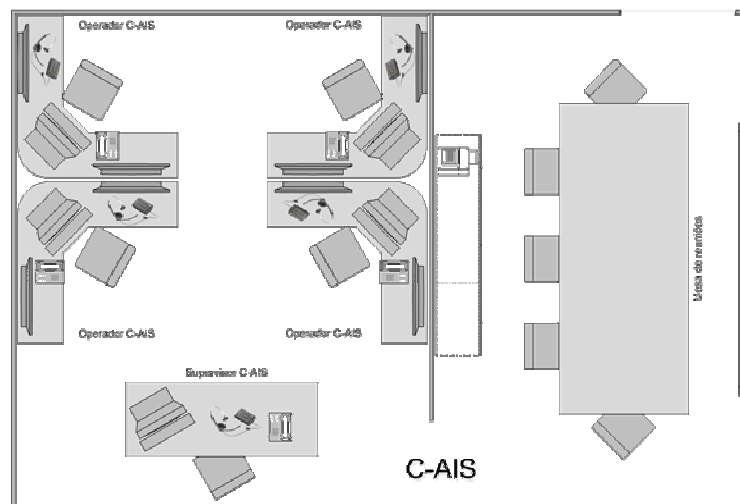


Figura 1 - Exemplo de C-AIS

2.7 POSIÇÕES OPERACIONAIS

2.7.1 Os C-AIS possuem as seguintes posições operacionais:

- a) Posição Supervisor C-AIS;
- b) Posição Operador C-AIS - Telefone;
- c) Posição Operador C-AIS - AMHS;

d) Posição Operador C-AIS - Internet; e

e) Posição Operador C-AIS - Balcão.

2.7.2 De modo a tornar o atendimento o mais ágil possível para os pilotos de aeronave ou despachantes operacionais de voo, cada posição operacional poderá ser duplicada: para atender na função ARO ou outra, na função AIS.

2.7.3 De acordo com a quantidade de operadores, conforme especificado no ICA 63-33, bem como da carga de trabalho de cada C-AIS, cada órgão poderá agrupar posições ou duplicar determinadas posições operacionais. Essa rotina deve ser de responsabilidade do Supervisor C-AIS.

2.8 ATENDIMENTO PADRONIZADO

2.8.1 O cumprimento padrão aos pilotos de aeronave ou 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.

2.8.2 Caso o interesse do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja a entrega de um PVC ou um PVS, após o cumprimento padrão, a conversação deverá continuar com: “Informe matrícula, partida e destino” e, após as ações decorrentes dessa resposta, deverá continuar com: “Inicie o preenchimento a partir do campo 9 (Tipo de Aeronave), na sequência do Formulário de Plano de Voo”.

NOTA: Excepcionalmente, em decorrência de um possível excesso de demanda, a não observância da orientação do *caput* desse item poderá acarretar preterição na ordem de atendimento. Nesse caso, a conversação deverá continuar com: “Tendo em vista o excesso de demanda no atendimento, sua intenção de voo não poderá ser recebida fora da sequência do Formulário de Plano de Voo”.

2.8.3 Caso o interesse do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja a entrega de uma CHG, após o cumprimento padrão, a conversação deverá continuar com: “Informe matrícula, partida e destino” e, após as ações decorrentes dessa resposta, deverá continuar com: “Qual a modificação?”.

2.8.4 Caso o interesse do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja a entrega de uma DLA, após o cumprimento padrão, a conversação deverá continuar com: “Informe

matrícula, partida e destino” e, após as ações decorrentes dessa resposta, deverá continuar com: “Qual é o novo horário?”.

2.8.5 Caso o interesse do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja a entrega de uma CNL, após o cumprimento padrão, a conversação deverá continuar com: “Informe matrícula, partida e destino”.

2.8.6 Caso o interesse do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja a entrega de uma ISE, após o cumprimento padrão, a conversação deverá continuar com: “Informe matrícula, partida, destino, horário da decolagem e tipo de isenção”.

2.8.7 Após a entrega, exceto os campos 10 e 19, toda a informação recebida deverá ser cotejada com o piloto de aeronave ou despachante operacional de voo, conforme orientação do Supervisor C-AIS.

2.8.8 Antes da despedida padrão, deve ser informado o nome do Operador e o horário de atendimento da seguinte forma: “Seu atendimento foi realizado pelo Operador *Fulano* às (hora e minuto)”.

2.8.9 A despedida padrão das posições operacionais que envolvem atendimento verbal deve iniciar com: “Deseja algo mais?”. Caso a resposta do piloto de aeronave ou despachante operacional de voo seja positiva, continuará com: “Em que posso ajudá-lo?”, senão, continuará com: “Bom dia!”, “Boa tarde!” ou “Boa noite!”, conforme o horário.

2.8.10 As conversações devem ocorrer 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.

2.8.11 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.

2.9 MATERIAL DE SUPORTE E INFRAESTRUTURA

2.9.1 Para que os profissionais AIS possam desempenhar suas tarefas com eficiência, cada posição operacional do C-AIS deve possuir o acesso necessário, conforme abaixo:

- a) mobiliário e material de escritório adequado;

- b) computador com, pelo menos, dois monitores e acesso às redes SIGMA, AMHS, Internet e Intranet com conexão ágil, segura e confiável;
- c) linha telefônica gravada;
- d) *headsets* acolchoados com microfone acoplado;
- e) Sistema AMHS;
- f) TF-3;
- g) TF-2;
- h) FAX;
- i) no-break para os equipamentos essenciais;
- j) E-mail corporativo para recebimento e comunicação com os usuários internos e externos;
- k) central telefônica;
- l) monitor de 50 polegadas para exposição de informações importantes;
- m) iluminação e climatização ambiente; e
- n) suporte técnico H24, para garantir o funcionamento ininterrupto de software e hardware.

2.10 LIVRO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (LRO)

2.10.1 O C-AIS deve possuir um livro eletrônico para registro das ocorrências verificadas durante os turnos de serviço. Nele serão registrados todos os acontecimentos relevantes ou não rotineiros. O LRO deve conter os seguintes itens:

- a) passagem e recebimento do serviço;

NOTA: Deverá constar de uma declaração formal do Supervisor de como ocorreu o momento da passagem e recebimento do serviço com todas as suas ordens em vigor.

- b) integrantes em cada turno;

NOTA: Deverá constar de uma declaração formal do Supervisor do C-AIS contendo o nome de cada um dos operadores escalados originalmente e as respectivas substituições, caso tenham ocorrido.

c) instabilidades ou inoperâncias e respectivos restabelecimentos;

NOTA: Deverá constar de uma declaração formal pormenorizada do Supervisor do C-AIS contendo toda e qualquer ocorrência que tenha impactado o serviço e a respectiva ação mitigadora tomada.

d) informes e sugestões dos usuários; e

e) qualquer ocorrência que, de algum modo, tenha prejudicado ou interferido no bom andamento do serviço.

NOTA: Descrição de cada ocorrência com todos os detalhes julgados importantes e indispensáveis para o entendimento da autoridade a quem a ocorrência será encaminhada posteriormente.

2.11 FONTES DE INFORMAÇÃO

2.11.1 As informações nacionais de caráter permanente disponíveis nas Publicações especificadas no anexo A, que devem estar disponíveis no formato físico ou digital.

2.11.2 Todas as Publicações disponibilizadas devem estar organizadas e devem ser de fácil acesso durante todo o horário de funcionamento do órgão.

2.12 ATUALIZAÇÃO

As publicações necessárias deverão estar atualizadas conforme os arquivos disponibilizados pelo AISWEB.

2.13 ARQUIVO DE MENSAGENS

2.13.1 Os C-AIS devem possuir, e ser de fácil acesso, o arquivo físico ou digital, onde serão guardados por um período de cinco anos:

a) os Formulário de Relato de Ocorrências (anexo B);

b) Ficha de Coleta de Dados Estatísticos (anexo C);

c) os Livro de Registro de Ocorrências (anexo D); e

d) as escalas de serviço.

2.14 ENDEREÇOS TELEGRÁFICOS

Os endereçamentos telegráficos dos C-AIS estão estabelecidos da seguinte forma:

- a) os C-AIS não possuem um endereço telegráfico próprio, e sim, os endereços telegráficos de suas respectivas Salas AIS Credenciadas;
- b) o Operador C-AIS deve estar ciente dos acordos operacionais inerentes à operação do C-AIS da sua área de jurisdição; e
- c) as Salas AIS Credenciadas continuarão com os mesmos endereços telegráficos os quais deverão ser redirecionados para o C-AIS que prestar suas atividades.

2.15 MEIOS DE COMUNICAÇÃO

2.15.1 O C-AIS deve dispor de meios de comunicação AMHS ou AFTN, telefonia fixa, fax e acesso à Intranet e Internet, para a transmissão de dados, tudo isso, de modo a permitir fácil comunicação com os órgãos do SISCEAB.

2.15.2 O C-AIS deve dispor, ainda, de um sistema integrado de comunicação, para cada posição operacional, que possibilite a gravação de áudio por período mínimo de 30 dias. Esse sistema integrado de comunicação deve possibilitar comunicação imediata entre as posições operacionais de todos os C-AIS; entre o C-AIS e o CGNA; entre o C-AIS e os setores dos ACC; entre o C-AIS e as Salas PLN; entre o C-AIS e o COPM; entre o C-AIS e as Salas AIS de Aeródromo e entre o C-AIS e os órgãos emissores de autorizações de voo (AVO).

2.16 TREINAMENTO CONTINUADO

2.16.1 Os profissionais AIS de todas as posições operacionais de um C-AIS devem estar aptos, demonstrando conhecimentos acerca de:

- a) atendimento padronizado;
- b) conhecimento da Zona Servida;
- c) utilização dos Sistemas e recursos de informática disponíveis;
- d) regulamentação pertinente (publicações em vigor, acordos operacionais); e
- e) Plano de Degradação.

2.16.2 Para atender ao previsto em 2.16.1 , os profissionais AIS designados para trabalhar em uma posição operacional do C-AIS devem ser submetidos a um treinamento com a finalidade de manutenção dos conhecimentos relativos as suas atividades. O referido Treinamento Continuado deve ser realizado anualmente, com o mínimo de 16 (dezesesseis) horas.

2.16.3 As atividades relacionadas ao Treinamento Continuado devem ser realizadas sob orientação e avaliação do Chefe do C-AIS e de seus Supervisores C-AIS.

2.16.4 O Conselho Operacional do C-AIS terá até 30 dias, a partir do final do Treinamento Continuado para decidir se o profissional AIS está apto a fazer parte do efetivo.

2.16.5 No caso do profissional AIS ser conceituado INAPTO, se o Chefe do C-AIS julgar pertinente, poderá ser realizado novo Treinamento Continuado.

2.16.6 O Chefe do C-AIS deve manter registro e controle das atividades executadas durante o referido Treinamento Continuado, preenchendo a FATC (Anexo E) e providenciando, no caso do profissional AIS receber o conceito APTO, seu envio ao DECEA, para controle do SDOP.

2.17 PLANO DE DEGRADAÇÃO

2.17.1 O Plano de Degradação tem a finalidade de garantir a segurança e o funcionamento dos serviços prestados pelo C-AIS, mesmo que de forma degradada, nas situações de instabilidade ou interrupção dos serviços de apoios diversos.

2.17.2 O C-AIS deve possuir um Plano de Degradação contendo ações e procedimentos mitigadores a serem cumpridos nos seguintes casos de instabilidade ou inoperância e restabelecimento do serviço prestado:

- a) a página da Internet, para recebimento e encaminhamento de intenções de voo, fique fora do ar;
- b) a rede interna fique sem conexão;
- c) o Sistema para recebimento e encaminhamento de intenções de voo fique fora do ar;
- d) o C-AIS não consiga tratar o número de intenções de voo que esteja chegando para análise e encaminhamento;
- e) falha no suporte ou interrupção no fornecimento de energia elétrica;

- f) instabilidade ou interrupção do serviço telefônico; e
- g) servidor SIGMA inoperante.

2.17.3 O responsável pela elaboração e revisão do Plano de Degradação poderá acrescentar outros casos de instabilidade ou inoperância e restabelecimento, em complemento ao item 2.17.2 .

2.17.4 O Plano de Degradação que contenha procedimentos de responsabilidade de outro órgão deverá ser de conhecimento mútuo.

2.17.5 O Plano de Degradação deve estar contido no respectivo Modelo Operacional do C-AIS e deverá ser revisado, compulsoriamente, uma vez por ano ou em período inferior, sempre que se fizer necessário.

2.17.6 O Plano de Degradação será ativado pelo respectivo Chefe ou Supervisor do C-AIS.

2.18 APOIO TÉCNICO

Cada C-AIS deve manter uma equipe local com dedicação exclusiva, para apoio e suporte técnico H24, e deverá prover:

- a) capacitação dos profissionais técnicos locais; e
- b) contato direto das equipes técnicas locais com a equipe nacional, no CGNA.

2.19 INTERCÂMBIO

O intercâmbio e o gerenciamento de informações utilizadas pelos diversos processos e serviços devem garantir a coerência e a articulação entre os componentes do Sistema ATM. Assim sendo, uma vez que este se baseia em CDM, é necessário dispor de informação aeronáutica e meteorológica em formato eletrônico confiável, de alta qualidade e no momento oportuno em cada C-AIS.

3 ATRIBUIÇÕES

3.1 ATIVIDADES

As seguintes atividades são exercidas em um C-AIS:

- a) receber todo e qualquer tipo de informe relativo à inoperância ou deficiência no funcionamento dos auxílios à navegação e das comunicações terra-avião, ou qualquer anormalidade observada durante o voo, que possa ser útil como informação prévia ao voo e encaminhar à autoridade competente, em tempo hábil às providências cabíveis;
- b) identificar os endereçamentos especiais e providenciar o seu cadastro no SIGMA;
- c) assessorar os órgãos ATS, quando solicitado;
- d) processar e encaminhar, em tempo hábil, as mensagens ATS de acordo com as normas em vigor;
- e) preparar e executar o Plano de Degradação, em caso de inoperâncias detectadas;
- f) identificar a Zona Servida do respectivo C-AIS;
- g) identificar os procedimentos necessários ao processamento de todas as intenções de voo, inclusive VOCOM;
- h) providenciar o treinamento de seus profissionais;
- i) comunicar ao gerente do SGPV todos fatos importantes ou não rotineiros;
- j) receber e processar as intenções de voo, independentemente do local de partida, endereçando tais mensagens como se fosse a Sala AIS de origem do voo;
- k) receber e processar as mensagens ISE, independentemente do aeródromo de partida;
- l) receber e processar as Solicitações de Divulgação de Informação Aeronáutica emitidas pelos aeródromos que fazem parte da sua Zona Servida; e

m) receber e processar, quando solicitado pelo gerente do SGPV, a zona servida de outros C-AIS.

3.2 FUNÇÕES ATRIBUÍDAS A CADA POSIÇÃO OPERACIONAL

3.2.1 CHEFE C-AIS

As seguintes funções devem ser da responsabilidade do Chefe do C-AIS:

- a) coordenar as atividades operacionais, técnicas e administrativas atribuídas ao C-AIS;
- b) identificar as tarefas necessárias para o cumprimento da finalidade do C-AIS;
- c) organizar as funções e responsabilidades de cada posição operacional;
- d) viabilizar treinamento, recursos e feedback aos operadores e aos usuários do SGPV;
- e) criar mecanismos para melhoria contínua do desempenho das atividades do C-AIS;
- f) estudar e opinar sobre a atualização, aperfeiçoamento e padronização de conhecimentos especializados do pessoal pertencente ao C-AIS;
- g) encaminhar as escalas ao Regional do DECEA;
- h) encaminhar o IECEA 53-4 ao Regional do DECEA;
- i) encaminhar o IECEA 53-6 e o Formulário de Controle de Pessoal AIS em Atividade ao Regional do DECEA, nas datas estabelecidas em publicação; e
- j) tomar conhecimento das ocorrências e dificuldades relacionadas com o andamento do serviço, adotando medidas corretivas, sempre que forem necessárias.

3.2.2 SUPERVISOR C-AIS

As seguintes funções devem ser da responsabilidade do Supervisor C-AIS:

- a) coordenar os trabalhos das equipes operacionais do C-AIS, de modo que haja equilíbrio na distribuição de trabalho em cada posição operacional;

- b) acompanhar as atividades do turno de serviço, de modo a evitar a adoção de procedimentos incorretos ou divergentes da equipe;
 - c) ativar ou aglutinar posições operacionais;
 - d) ministrar o briefing operacional;
 - e) manter atualizado o painel informativo com todos os NOTAM que divulguem assuntos importantes relacionados aos AD da Zona Servida do C-AIS (ativação de espaços aéreos condicionados, interdição de AD etc.);
 - f) medir mensalmente o desempenho de cada Operador C-AIS e verificar sua compatibilidade com as finalidades almeçadas;
 - g) preparar os treinamentos necessários à prestação eficiente das atividades do C-AIS;
 - h) preparar mensalmente os relatórios de desempenho dos Operadores C-AIS;
 - i) preparar mensalmente os relatórios de feedback das equipes operacionais do C-AIS;
 - j) medir e tratar constantemente as condições motivadoras para o cumprimento dos objetivos do C-AIS;
 - k) coordenar constantemente as ações necessárias para o cumprimento das atividades operacionais, técnicas e administrativas atribuídas às equipes operacionais do C-AIS;
 - l) preencher o Livro de Registro de Ocorrências (LRO) (anexo D) de forma clara e de fácil entendimento;
 - m) registrar no LRO as ocorrências verificadas durante os turnos de serviço;
- NOTA: As ocorrências devem ser registradas por cada Operador C-AIS, durante seu turno de serviço, utilizando o Formulário de Registro de Ocorrências (anexo B) e, no encerramento do turno de serviço, o Supervisor C-AIS deve reunir todas essas ocorrências e registrá-las no Livro de Registro de Ocorrências (anexo D).
- n) atuar na resolução de problemas operacionais, quando tal fato fugir da rotina diária do C-AIS, de modo a não impactar a realização do serviço, informando à Chefia a solução aplicada;

- o) preencher o IECEA 53-4, no encerramento do turno de serviço;
- p) encaminhar os formulários de Notificação de Incidentes de Tráfego Aéreo (IEPV 100-6), de Registro de Informação (IEPV 53-1), de Informação Pós-Voo (IEPV 53-11), os Relatórios de Prevenção (RELPREV) e o Confidencial de Segurança de Voo (RCSV) à Coordenadora;
- q) ao receber a informação pós-voo, o Supervisor deverá fazer o registro no LRO e comunicar o fato imediatamente ao órgão encarregado da manutenção, se o equipamento inoperante ou deficiente for de responsabilidade local. Se não for, comunicará imediatamente à Sala AIS/COM correspondente, para que esta acione o órgão encarregado da manutenção. Se a irregularidade se referir a uma instalação operada por outro país, o Operador informará ao Centro de NOTAM do Brasil, para que este comunique ao órgão internacional correspondente os detalhes da informação recebida. Essa informação deverá ser utilizada nos atendimentos pré-voo, acrescentando que a informação ainda não foi confirmada;
- r) efetuar as coordenações com o gerente do SGPV, solicitando a alternância da sua Zona Servida, quando ocorrerem problemas que impeçam o processamento das intenções de voo do C-AIS; e
- s) receber do gerente do SGPV as solicitações de alternância da zona servida de outro C-AIS.

3.2.3 OPERADOR C-AIS

As seguintes funções devem ser da responsabilidade do Operador C-AIS:

- a) executar todas as atividades inerentes a um Operador C-AIS;
- b) receber, conferir e encaminhar as intenções de voo;
- c) preparar um Boletim de Informação Prévia ao Voo sempre que solicitado;
- d) providenciar a instrução verbal sempre que solicitado;
- e) receber dos aeronavegantes os formulários de Notificação de Incidentes de Tráfego Aéreo (IEPV 100-6), de Registro de Informação (IEPV 53-1), de Informação Pós Voo (IEPV 53-11), os Relatórios de Prevenção

(RELPREV) e o Confidencial de Segurança de Voo (RCSV) e encaminhar ao Supervisor;

- f) na ausência do Supervisor, comunicar imediatamente ao Centro de NOTAM, através de mensagem telegráfica, toda e qualquer discrepância observada no conteúdo dos NOTAM recebidos;
- g) processar todas as informações recebidas do Centro de NOTAM; e
- h) monitorar o status dos terminais AMHS visando manter a operacionalidade destes terminais.

4 DESEMPENHO

4.1 INTRODUÇÃO

4.1.1 As equipes do C-AIS precisam de atenção constante, na forma de avaliação e feedback, e o motivo disso é que elas mantêm contato direto com os usuários, realizando atendimentos, cujo trabalho tem um forte impacto no indicador de satisfação destes.

4.1.2 O Chefe do C-AIS e seus Supervisores C-AIS devem ter conhecimento de alguns métodos práticos para realizar a avaliação de desempenho das suas equipes, propiciando melhoria no serviço prestado e no seu desenvolvimento contínuo.

4.1.3 Acompanhar e medir constantemente o desempenho é uma das ações fundamentais, para garantir o sucesso de todas as operações, assim, é essencial utilizar indicadores, ou seja, conhecer e entender, de forma correta, índices e métricas de avaliação do desempenho, que permitam aos Chefes e Supervisores acompanhar de perto o serviço prestado e facilitem a tomada de decisões estratégicas.

4.1.4 Com base nessas ações, será possível implementar processos de melhoria contínua dos resultados da operação e reduzir erros, divergências de entendimento e, conseqüentemente, gastos desnecessários.

4.1.5 Para realizar uma gestão assertiva, o Chefe e os Supervisores devem conhecer os principais indicadores de desempenho para o C-AIS.

4.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

4.2.1 Os indicadores de desempenho representam uma variedade de indicadores de produtividade e gestão. Como o nome sugere, representam métricas que indicam algo relevante e que facilita a tomada de decisões. Os indicadores apresentam valores quantitativos que permitem que o Chefe meça o que está sendo executado e faça o gerenciamento da forma adequada, para assim atingir as metas definidas.

4.2.2 Esses indicadores de desempenho para o C-AIS são analisados individualmente e também podem ser cruzados para avaliar com clareza o que e como vêm impactando as operações e os resultados.

4.2.3 No ambiente do C-AIS, os indicadores de desempenho servem para avaliar a qualidade do serviço, o desempenho dos operadores, a eficiência dos processos, verificar a necessidade de treinamento continuado, entre outros. Como há uma série de indicadores, é preciso avaliar quais são mais relevantes ou mais eficientes.

4.2.4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

4.2.4.1 Esse indicador mede quanto tempo os operadores levam para realizar o atendimento, a partir da interação com o usuário. Ele mapeia o tempo total falado em segundos ou minutos pelos operadores, sem considerar intervalos. A média é feita pela divisão do número de ligações atendidas em um determinado período de tempo.

4.2.4.2 Esse indicador serve para avaliar a produtividade dos operadores do C-AIS. Não é possível estabelecer um tempo médio de atendimento para toda a equipe, pois varia muito conforme o grau de complexidade de cada operação.

4.2.4.3 Vale ressaltar que não é certo afirmar que quanto menor o tempo médio de atendimento, melhor para o C-AIS, pois é muito importante que os operadores realizem, individualmente, um bom atendimento e consigam satisfazer a necessidade de cada usuário.

4.2.5 CHAMADAS ATENDIDAS E TRATAMENTOS REALIZADOS

Número total de ligações completadas e atendidas, bem como, de tratamento de mensagens ATS, ou seja, de atendimentos, podendo ser mensurados individualmente ou por um grupo de operadores, ou mesmo, por método de entrega de intenções de voo pelos usuários. Este indicador é importante para se obter uma visão rápida e comparativa sobre a performance de seus operadores.

4.2.6 NÍVEL DE SERVIÇO

4.2.6.1 Esse indicador serve para mostrar a qualidade do atendimento do C-AIS, levando em conta o total de atendimentos que são realizados em um determinado tempo considerado aceitável.

4.2.6.2 O indicador pode mostrar, por exemplo, que 80% dos atendimentos estão sendo realizados em um período de tempo de até 30 segundos. Quanto maior for o nível de serviço, melhor para o C-AIS.

4.2.7 PERCENTUAL DE ABSENTEÍSMO

Representa o percentual de ausências sobre o total de operadores escalados para trabalhar no período. Este indicador mostra o percentual de não comparecimento e não cumprimento de escala, ou seja, a irregularidade nas pausas produtivas. Isso pode estar ligado a diversas situações, tais como, problemas nos transportes públicos, problemas de saúde relacionados à função exercida, problemas de saúde em geral, ausências validadas pela autoridade competente, comprometimento do operador ou, até mesmo, a gestão do C-AIS.

4.2.8 PERCENTUAL DE ADERÊNCIA

É responsável por medir o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída e pausas. Algumas variáveis podem estar envolvidas para alterar essa taxa, como problemas nos transportes públicos e a qualificação da gestão do C-AIS.

4.2.9 PAUSAS PRODUTIVAS

4.2.9.1 Por meio desse indicador o Supervisor do C-AIS pode medir a produtividade da sua equipe. Isso porque terá conhecimento das pausas geradas em função de aperfeiçoamento operacional, ou seja, feedback, treinamento e reunião.

4.2.9.2 Algumas variáveis envolvidas para fazer essa medição são: treinamento continuado, treinamento em novos softwares, atualização técnica ou reuniões com os Supervisores ou o Chefe.

4.2.10 PAUSAS IMPRODUTIVAS

Também por meio dessa métrica é possível medir se a equipe está produtiva ou não. Uma vez que, faz referência às pausas improdutivas, como: lanches, descanso, banheiro, ambulatório, atividades operacionais diferentes da atividade fim do C-AIS etc.

4.2.11 SATISFAÇÃO DOS OPERADORES

Um fator importante para análise é a satisfação dos operadores. Para medir esse percentual e fazer essa avaliação é preciso que o setor de Recursos Humanos aplique pesquisas de satisfação e adote práticas motivacionais, auxiliando na obtenção de melhores resultados. O Chefe C-AIS deve atentar para esse indicador e buscar sempre aumentá-lo.

4.3 MÉTRICAS

4.3.1 MÉTRICAS DE PERFORMANCE

4.3.1.1 Para as métricas de performance, uma referência de qualidade ou quantidade precisa ser usada para a apuração dos dados da operação, tais como a Ficha de Coleta de Dados Estatísticos (anexo C).

4.3.1.2 Exemplos desses dados de performance seriam:

- a) número de ligações concluídas dentro do tempo médio de atendimentos da operação;
- b) número de reclamações registradas;
- c) notas da pesquisa de satisfação dos usuários; e
- d) quantidade de resoluções no primeiro contato.

4.3.1.3 Ao utilizar esses dados para avaliar o desempenho de operadores, é possível analisar a agilidade de seus atendimentos, domínio dos processos e, até mesmo, a eficácia de treinamentos realizados recentemente.

4.3.2 MÉTRICAS COMPORTAMENTAIS

4.3.2.1 As métricas comportamentais podem ser analisadas de forma global ou individual. Por serem dados brutos, podem refletir de forma mais justa à realidade do desempenho de cada Operador.

4.3.2.2 Exemplos desses dados seriam:

- a) número de faltas do Operador;
- b) quantidade de advertências;
- c) conquistas no plano de metas; e
- d) conceito de participação em treinamentos.

4.3.3 MÉTRICAS DE APRENDIZADO

4.3.3.1 Operadores que estão comprometidos com o desenvolvimento profissional e seus deveres aderem melhor aos programas de desenvolvimento e aprendizado oferecidos.

4.3.3.2 E como isso reflete diretamente na qualidade do trabalho e nos resultados esperados, acompanhar as métricas relacionadas ao aprendizado também é fundamental.

4.3.3.3 Exemplos dessas métricas seriam:

- a) nota de avaliações periódicas;
- b) resultados de avaliações de Supervisores e de outros operadores; e
- c) nota em avaliações de treinamento continuado.

4.4 METODOLOGIA

4.4.1 A metodologia empregada baseia-se no modelo de controle utilizado comumente nos planejamentos estratégicos, que é composto por três etapas:

- a) medição: medir o desempenho de um processo ou atividade ou Operador a partir de dados obtidos de maneira confiável;
- b) comparação: confrontar os dados obtidos na medição com um padrão pré-estabelecido; e
- c) ação: estabelecer medidas adequadas e em ordem de prioridade, compatíveis com os recursos disponíveis, no sentido de otimizar o desempenho observado. Vale ressaltar que todos os resultados devem ser considerados, inclusive aqueles que apresentam desempenho acima do estabelecido, pois ações podem ser desencadeadas visando à manutenção dos aspectos positivos já alcançados.

4.4.2 Essa metodologia de avaliação do desempenho, quando corretamente empregada, constitui uma ferramenta gerencial de grande relevância, visto que permite identificar, em curtos períodos de tempo, qual será o próximo passo a ser cumprido.

4.4.3 Cada C-AIS deve encaminhar, trimestralmente, para o SDOP, cópia das tabelas e dos Gráficos de Monitoramento do Desempenho sob sua responsabilidade, conforme calendário abaixo:

- a) de janeiro a março: encaminhar até o último dia útil de maio;
- b) de janeiro a junho: encaminhar até o último dia útil de agosto;
- c) de janeiro a setembro: encaminhar até último dia útil de novembro; e

d) de janeiro a dezembro: encaminhar até o último dia útil de fevereiro.

4.4.4 Cada C-AIS deverá encaminhar, para o SDOP, o resultado do Monitoramento do Desempenho sob sua responsabilidade, conforme a ICA 53-5.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 As sugestões para o contínuo aperfeiçoamento desta publicação deverão ser enviadas por intermédio dos endereços eletrônicos <http://publicacoes.decea.gov.br/> ou <http://publicacoes.decea.intraer/>, acessando o link específico da publicação.

5.2 Os casos não previstos nesta Instrução serão submetidos ao Diretor Geral do DECEA.

REFERÊNCIAS

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. *Serviços de Informação Aeronáutica: Anexo 15*. Montreal, 2016.

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. *Manual para os Serviços de Informação Aeronáutica: Doc. 8126*. Montreal, 2003.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Indicadores de Desempenho da Segurança Operacional no SISCEAB: ICA 63-38*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

Anexo A – Publicações mínimas necessárias ao C-AIS

AIC N09/16	Entrega de Plano de Voo por Meio da Internet.
AIC N37/17	Padronização da entrega de intenções de voo por um meio que envolva atendimento verbal.
AIC N/38/17	Calendário Unificado de Publicações do DECEA.
ICA 100-11	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 100-11- Plano de Voo.
ICA 100-12	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 100-12 - Regras do Ar.
ICA 100-13	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 100-13 - Regras de Tráfego Aéreo para Circulação Operacional Militar.
ICA 100-15	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 100-15- Mensagens ATS.
ICA 100-41	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 100-41 - Aeródromos Coordenados.
ICA 53-1	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-1 - NOTAM.
ICA 53-2	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-2 - Sala AIS.
ICA 53-3	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-3 - Planejamento de Pessoal em Atividades AIS.
ICA 53-4	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-4 - Solicitação de Divulgação de Informação Aeronáutica.
ICA 53-5	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-5 - Coleta de Dados Estatísticos AIS.
ICA 53-6	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-6 - Suplemento AIP.
ICA 53-7	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 53-7 - Disponibilização e Utilização da Informação Aeronáutica em Formato Digital.
ICA 63-27	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 63-27 - Procedimentos dos Operadores AIS Relacionados ao DCERTA.
ICA 63-33	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 63-33 - Horário de Trabalho do Pessoal ATC, CNS, MET, AIS, SAR E OPM.
ICA 63-34	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. ICA 63-34 - Rotina de trabalho do efetivo militar dos órgãos ATC, CNS, MET, AIS, SAR e OPM das organizações subordinadas ao DECEA.



Continuação do anexo A – Publicações mínimas necessárias ao C-AIS

FCA 63-50	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. FCA 63-50 - Mensagens de Transporte Especial Relacionadas com Autoridades e Serviços Solicitados em um Plano de Voo.
MCA 53-4	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. MCA 53-4 - Manual de Operações do Centro de Informação Aeronáutica – C-AIS.
MCA 100-11	BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. MCA 100-11 - Preenchimento dos Formulários de Plano de Voo.

Anexo B – Formulário de Relato de Ocorrências

Data	DIA	MÊS	ANO	Turno				Operador				
Horário	Relato da ocorrência			Chefia ciente?			Ação mitigadora			Operação suspensa?		
				Sim	Não				Sim	Não		
				Sim	Não				Sim	Não		
				Sim	Não				Sim	Não		
				Sim	Não				Sim	Não		
				Sim	Não				Sim	Não		
				Sim	Não				Sim	Não		

Anexo D – Livro de Registro de Ocorrências

	C-AIS LIVRO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS		
Início do turno de serviço dd/mm/aaaa hh:mm	Término do turno de serviço dd/mm/aaaa hh:mm		
I - Passagem e recebimento do serviço Eu, [Nome do Supervisor responsável], recebi o turno de serviço do Supervisor [Nome do Supervisor substituído] com todas as ordens em vigor.			
II - Integrantes do turno Supervisor: [Nome do Supervisor responsável] Lista de operadores: [Nome do operador] – [Nome do operador substituto]			
III - Instabilidades ou inoperâncias e respectivos restabelecimentos [Descrição pormenorizada das ações mitigadoras, conforme cada operador informou no Formulário de Relato de Ocorrências durante seu turno de serviço]			
IV - Informes e sugestões dos usuários [Descrição dos informes e transcrição das sugestões dos usuários]			
V - Ocorrências [Descrição de cada ocorrência com todos os detalhes julgados importantes e indispensáveis para o entendimento da autoridade a quem a ocorrência será encaminhada]			

Anexo E – Formulário de Avaliação de Treinamento Continuado

FATC				
Formulário de Avaliação de Treinamento Continuado				
Esta ficha destina-se à aplicação do treinamento continuado nas atividades desenvolvidas no [Identificação do C-AIS]. Para proceder à avaliação:				
Início	Término	Treinando	Supervisor	Conceito
Programa de Treinamento e Avaliação				
Área destinada às considerações do Supervisor acerca da evolução do treinamento e da compatibilidade do treinando com as atividades apresentadas.				
A classificação de 1 a 5 representa o nível de compatibilidade que o treinando apresenta em relação ao conteúdo treinado, ou seja, quem demonstrou compatibilidade de 0 a 19% fica no nível 1; de 20 a 49% no nível 2; de 50 a 69% no nível 3; de 70 a 89% no nível 4 e acima dos 90% no nível 5.				
Os treinandos que obtiverem níveis 4 ou 5 devem ser conceituados como APTOS e os demais como INAPTOS.				
1. Recepção de intenções de voo				
<ul style="list-style-type: none"> - atendimento padronizado ao usuário; - operação dos sistemas e recursos de informática disponíveis; - conhecimentos relacionados ao preenchimento; - ações relacionadas à rejeição das intenções de voo; e - conhecimentos relacionados ao endereçamento. 				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	
2. Preparação de Boletim de Informação Prévia ao Voo e apresentação de instrução verbal padronizada				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	
3. Conhecimentos dos processos a serem aplicados, quando ocorrer acidente ou incidente aeronáutico				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	
4. Recepção dos formulários de Notificação de Incidentes de Tráfego Aéreo (IEPV 100-6), de Registro de Informação (IEPV 53-1), de Informação Pós Voo (IEPV 53-11), os Relatórios de Prevenção (RELPREV) e o Confidencial de Segurança de Voo (RCSV)				
<ul style="list-style-type: none"> - preenchimento e encaminhamento dos formulários; e - conhecimentos relacionados à legislação. 				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	
5. Conhecimentos acerca dos processos relacionados às informações recebidas do Centro de NOTAM				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	
6. Conhecimentos sobre a monitoração do status dos terminais AMHS, visando a manter sua operacionalidade				
Considerações do Supervisor:			Nível: ① ② ③ ④ ⑤	

Continuação do anexo E – Formulário de Avaliação de Treinamento Continuado

7. Conhecimentos acerca dos processos relacionados ao Plano de Degradação do [Identificação do C-AIS]		
Considerações do Supervisor:		Nível: ① ② ③ ④ ⑤
8. Conhecimento das atribuições do [Identificação do C-AIS], quando da ausência do Supervisor C-AIS		
Considerações do Supervisor:		Nível: ① ② ③ ④ ⑤
9. Conhecimento das demais atribuições do [Identificação do C-AIS]		
Considerações do Supervisor:		Nível: ① ② ③ ④ ⑤
Considerações do Supervisor do [Identificação do C-AIS]		
Considerações do Chefe do [Identificação do C-AIS]		
Assinatura Treinando	Assinatura Supervisor C-AIS	Aprovo Chefe C-AIS