



Instrução Técnica

IT-300-26

TÍTULO: CERTIFICAÇÃO DE OPERADOR DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA NOS AEROPORTOS DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

DATE: 14/01/2026

ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

Para os fins desta instrução, os seguintes termos e acrónimos são usados:

AHM	Airport Handling Manual
APRS	Approval for Return to Service of Aircraft
COA	Certificado de Operador Aéreo
IATA	International Air Transport Association
GOM	Ground Operations Manual
INAC	Instituto Nacional de Aviação Civil
MOAE	Manual de Operador de Assistência em Escala
MSGs	Manual de Sistema de Gestão de Segurança
OACI	Organização de Aviação Civil Internacional
OAE	Operador de Assistência em Escala
OMA	Organização de Manutenção Aprovada
ONU	Organização das Nações Unidas
OpSpecs	Operations Specifications

1. OBJECTIVO

Esta instrução técnica fornece orientações e procedimentos das disposições adoptadas pelo INAC que fornece requisitos para autorização para exercer uma actividade de assistência as companhias aéreas em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe.



2. DEFINIÇÕES

Para os fins desta instrução, entende-se por:

Aeródromo: área definida em terra ou na água (incluindo, possivelmente, edifícios, instalações e equipamento), destinado a ser utilizado, no todo ou em parte, na chegada, partida e evolução de aeronaves na superfície;

Aeronave: qualquer dispositivo que possa se sustentar na atmosfera através de reacções do ar que não sejam reacções do ar na superfície da terra;

Aeroporto: qualquer terreno especialmente projectado para aterrar, decolar e manobrar aeronaves, incluindo instalações auxiliares que podem comportar para fins de tráfego e serviço de aeronaves, bem como as instalações necessárias para auxiliar os serviços aéreos comerciais;

Aprovação do operador de assistência em escala: autorização administrativa concedida a uma empresa pelo INAC para tornar-se um operador de assistência em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe;

Instituto Nacional de Aviação Civil: Organização responsável pela supervisão das actividades de Aviação Civil;

Assistência em escala: serviços prestados no aeroporto a uma transportadora aérea que abrangem actividades como definido no definido no apêndice I do Decreto nº 14/2011 que estabelece as condições de exercício de actividades de assistência em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe;

Auto-Assistência em escala: situação em que uma transportadora aérea fornece directamente a si mesma, um ou diversas categorias de serviços de assistência exclusivamente a sua aeronave sem concluir com terceiros qualquer contrato, sob qualquer denominação, com o objectivo de fornecer tais serviços. Uma transportadora aérea não é considerada um terceiro em relação a outra transportadora aérea, se um tiver na outra uma participação maioritária ou se uma mesma entidade detiver em cada um deles uma participação maioritária;

Certificado de operador de assistência em escala: documento emitido a um operador de assistência em escala que certifica que possui capacidade técnica e organizacional para prestar serviços de assistência em escala;

Operador de Serviço Aéreo: Uma pessoa, organização ou empresa que se envolve ou propõe se envolver em a operação de uma ou mais aeronaves;

Manutenção: execução as tarefas de manutenção necessárias para manter o bom funcionamento do equipamento de assistência;

Manual de procedimentos para o operador de assistência em escala: Um manual onde são registados procedimentos, instruções e indicações ao pessoal de assistência em escala para guiá-los na execução de tarefas;

Plano de empresa ou plano de negócios: descrição detalhada das actividades comerciais planeadas pela empresa durante o período em questão, nomeadamente no que se refere ao desenvolvimento do mercado e aos investimentos conta, bem como as implicações financeiras e económicas de suas actividades;

Prestador de serviços de assistência em escala ou operador de assistência em escala: qualquer pessoa física ou moral que fornece aos terceiros uma ou várias categorias de serviços de assistência em escala;

Transportadora aérea: qualquer pessoa física ou moral que transporte por via aérea os passageiros, correio e/ou frete, de ou para o aeroporto em questão.

3. APLICABILIDADE

Esta instrução técnica se aplica a qualquer pessoa física ou moral que deseje realizar operações de assistência em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe ou em caso de alteração ou renovação de um certificado já emitida de acordo com o Decreto nº 14/2011, que estabelece as condições para actividades de assistência em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe.

4. FORMULÁRIO DE PEDIDO DE CERTIFICADO DE OPERADOR DE ASSISTÊNCIA DE ESCALA

Este formulário deve ser preenchido por qualquer pessoa física ou moral que deseje solicitar um certificado inicial de operador de assistência em escala. Também deve ser preenchido em caso de emenda ou renovação do certificado.

PEDIDO DE CERTIFICADO INICIAL, EMENDA OU RENOVAÇÃO

INSTITUTO NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL / INAC FORM-AGA -----

PEDIDO DE CERTIFICADO INICIAL ☐

RENOVAÇÃO ☐

EMENDA ☐

PEDIDO DE CERTIFICADO DE OPERADOR DE ASSISTÊNCIA DE ESCALA	
Nome ou razão social do operador de assistência em escala:	
Nome comercial (se diferente):	
Endereço:	
Telefone:	Fax:
Telex:	
E-mail:	
Área de disposições específicas de operações definidas no Guia relativa a exploração de serviços de assistência em escala nos aeroportos de São Tomé e Príncipe.	
Nome e cargo na organização do Dirigente Responsável (proposto) *:	
Eu, abaixo assinado, certifico que fui autorizado pelo operador de assistência em escala mencionado acima a formular esta solicitação e certificar que, tanto quanto seja do meu conhecimento, as declarações nela contidas são sinceras e verdadeiras.	
Assinatura do Dirigente Responsável (proposto):	Data:

*** No caso de um pedido de certificado inicial**

Nota: o formulário deve ser enviado para:

INSTITUTO NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

CP: 97

Tel: +239 224 1450 / Fax: +239 221848

E-mail: inac@cstome.net

www.inac.st

DISPOSIÇÕES OPERACIONAIS ESPECÍFICAS

CERTIFICADO DO OPERADOR DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DE OPERAÇÃO

(EXCETO LIMITAÇÕES ESPECIAIS)

A. AEROPORTOS DE OPERAÇÃO:

B. LIMITAÇÕES ESPECIAIS:

C. AUTORIZAÇÕES ESPECÍFICAS:

C1. Assistência administrativa em Terra e a Supervisão

C2. Assistência a passageiros

C3. Assistência a bagagem

C4. Carga e Correio

C5. Assistência a operação na pista

C6. Assistência de limpeza e serviços do avião

C7. Assistência em combustível e óleo

C8. Assistência de manutenção em linha

C9. Assistência de operações aéreas e gestão das tripulações

C10. Assistência de transporte em terra

C11. Assistência de restauração (*catering*)

Data:
Responsável

Dirigente

5. MODELO DE CERTIFICADO DE OPERADOR DE ASSISTÊNCIA DE ESCALA

Uma amostra do certificado de operador de assistência em escala é anexada como um apêndice a este guia.

O original do certificado preenchido e assinado pelo Presidente do Conselho de Administração do INAC é entregue ao candidato acompanhado de documentos relacionados, se houver.

6. ESTRUTURA PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA (SGS)

6.1. Introdução

Este guia fornece material de orientação para a elaboração de um Procedimento de Aplicação (PA) que especifica a estrutura para a implementação e manutenção de um sistema de gestão de segurança (SGS) por um operador assistência em escala. Um SGS é um sistema que permite que uma organização gerir a segurança. A estrutura é composta por quatro componentes e doze elementos, que representam o mínimo para a realização de um SGS. A implementação da estrutura deve ser apropriada ao tamanho da organização e à complexidade dos serviços fornecidos. Esta AP também descreve brevemente cada um dos elementos da estrutura.

1) Política e objectivos de segurança

- i. Engajamento e responsabilidade da direcção
- ii. Obrigações de prestar contas em matéria de segurança
- iii. Nomeação de pessoal-chave encarregado da segurança
- iv. Coordenação da planificação de resposta a emergências
- v. Documentação relativa ao SGS

2) Gestão de riscos de segurança

- i. Identificação de perigos
- ii. Avaliação e mitigação de riscos de segurança

3) Garantia de segurança

- i. Supervisão e medição do desempenho de segurança
- ii. Gestão de mudanças
- iii. Melhoria contínua de SGS

4) Promoção da segurança

- i. Formação e educação
- ii. Comunicação relativa a segurança

6.2. Política e objectivos de segurança

6.2.1. Engajamento e responsabilidade da direcção

O operador de assistência em escala deve definir a política de segurança da organização de acordo com as exigências nacionais e internacionais, e a política deve ser assinada pelo líder da organização que deve prestar contas. A política deve reflectir os compromissos da organização com relação à segurança, deve compreender uma declaração clara sobre a provisão dos recursos necessários para implementá-la e deve ser disseminado, com apoio visível, por toda a organização. A política de segurança deve indicar os procedimentos de relatório em matéria de segurança e deve indicar claramente os tipos de comportamento que são inaceitáveis em operação e as condições sob as quais medidas disciplinares não seriam aplicáveis. Deve ser revisado periodicamente para garantir que permaneça relevante e é sempre adequado para a organização.

6.2.2. Obrigações de prestar contas em matérias de segurança

O operador de assistência em escala deve designar o dirigente que, quaisquer que sejam suas outras funções, terá a responsabilidade final pela implementação e manutenção do SGS em nome do operador de assistência em escala e quem deve responder. Além disso, o operador de assistência em escala deve determinar as obrigações de prestar contas de todos os membros da direcção, independentemente de suas outras funções, bem como as dos empregados, com relação ao desempenho de segurança do SGS. As responsabilidades, obrigação de prestar contas e poderes em matérias de segurança devem ser documentadas e disseminadas por toda a organização, e eles devem compreender uma definição dos níveis de direcção quem têm o poder de tomar decisões relativa à tolerabilidade do risco de segurança.

6.2.3. Nomeação do pessoal-chave a cargo da segurança

O operador de assistência em escala deve designar um director (responsável) de segurança, que deve ter a responsabilidade por implementar e manter um SGS eficaz e actuar como um centralizador para questões sobre ele.

6.2.4. Coordenação da planificação de resposta a emergências

O operador de assistência em escala deve garantir que um plano de resposta a emergências garanta uma transição ordenada e eficiente das operações normais para operações de emergência e o retorno às operações normais seja devidamente coordenado com os planos de resposta a emergências das organizações com as quais fornece serviços.

6.2.5. Documentação relativa ao SGS

O operador de assistência em escala deve elaborar um plano para a implementação do SGS, que a alta direcção da organização deve aprovar, que define a abordagem da organização em matéria de gestão de segurança de uma maneira que atenda aos objectivos da organização. O operador de assistência em escala deve estabelecer e manter uma documentação do SGS que descreve a política e objectivos de segurança, as exigências, os processos e os procedimentos do SGS, a obrigação de prestação de contas, responsabilidades e poderes em relação aos processos e procedimentos bem como os produtos SGS. Além disso, deve elaborar e manter um manual sobre Sistema de Gestão de Segurança (MSGs), que deve fazer parte da documentação do SGS, para informar toda a organização sua abordagem em matéria de gestão de segurança.

6.3. Gestão de riscos de segurança

6.3.1. Identificação de perigos

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter um processo formal para detectar os perigos da exploração. A identificação de perigos deve ser baseada em uma combinação de métodos reactivos, proactivos e preditivos de colectas de dados sobre a segurança.

6.3.2. Avaliação e mitigação de riscos de segurança

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter um processo formal para analisar, avaliar e controlar os riscos de segurança das operações de voo / manutenção.

6.4. Garantia de segurança

6.4.1. Supervisão e medição do desempenho da segurança

O operador de assistência em escala autorizado deve desenvolver e manter um meio de verificar desempenho da organização em matérias de segurança e validar a eficácia de medidas para controlar riscos de segurança. O desempenho de segurança da organização deve ser verificado com relação a indicadores e objectivos relevantes estabelecidos para o SGS.

6.4.2. Gestão de Mudanças

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter um processo formal para determinar as mudanças na organização que possam afectar os processos e serviços em vigor, para descrever as modalidades para garantir o desempenho da segurança antes da implementação das alterações e remover ou modificar medidas de controlo de risco de segurança que não são mais necessárias ou eficazes seguintes mudanças no ambiente operacional.

6.4.3. Melhoria contínua de SGS

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter um processo formal para determinar as causas do desempenho do SGS abaixo da norma e as implicações de tais desempenhos sobre a operação e eliminar ou mitigar essas causas.

6.5. Promoção da segurança

6.5.1. Formação e educação

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter um programa de formação em matéria de segurança que garante que o pessoal seja formado e competente para executar tarefas ligado ao SGS. A parte da formação deve corresponder à participação de cada pessoa no SGS.

6.5.2. Comunicação relativa a segurança

O operador de assistência em escala deve desenvolver e manter actualizado um meio formal de comunicação em matéria de segurança, que deve tornar o SGS mais conhecido por todos o pessoal, disseminar informações críticas de segurança e para explicar por que certas medidas de segurança estão sendo tomadas e por que certos procedimentos são introduzidos ou modificados.

7. CONTEÚDO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO OPERADOR DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

7.1. Objecto

Este guia define o conteúdo do Manual de procedimentos do operador de assistência em escala.

7.2. Domínio de aplicação

Este guia se aplica aos operadores de assistência em escala que desejam obter um certificado de operador de assistência em escala.

7.3. Generalidades

O operador de Assistência em escala, deve elaborar a título de guia para ser utilizado pelo pessoal interessado um Manual de Procedimentos, que deve ser remetido ao INAC para a sua aprovação e consiste nas partes desenvolvidas abaixo.

7.4. Parte 0 - páginas de administração e de controlo do manual

0.1. Capa que especifica:

0.1.1. O nome oficial da organização

0.1.2. Número de identificação manual / Edição / Data / Referência;

0.2. Endereço, números de telefone e de fax da sede social e do (s) local (is) de manutenção;

0.3. Seção de aprovação do INAC;

0.4. Lista de páginas em vigor;

0.5. Índice;

0.6. Lista de edições / emendas do documento com datas de edição / emendas associadas;

0.7. Página de emenda;

0.8. Lista de difusão.

7.5. Parte 1 - organização do operador de assistência

1.1. Engajamento da organização pelo dirigente responsável;

1.1.1. Pessoal de Comando

1.2. Tarefas e responsabilidades do pessoal de comando

1.3. Organograma geral;

1.4. Lista de pessoas que tenham recebido uma habilitação APRS;

1.5. Recursos humanos;

- 1.6. Descrição geral das instalações em cada local a ser aprovado;
- 1.7. Serviços de assistência prestados ou previsto pelo operador;
- 1.8. Procedimento de notificação ao INAC da evolução das actividades / aprovação /implantação / pessoal do operador;
- 1.9. Procedimento de emenda do manual e de documentos associados, incluindo, quando aplicável, os procedimentos de delegação.

7.6. Parte 2 - procedimentos gerais

- 2.1. Procedimento de avaliação de fornecedores e controlo de terceirização;
- 2.2. Controlo e aceitação de materiais e matérias recebidos de exterior;
- 2.3. Calibração de ferramentas e instrumentos;
- 2.4. Uso de equipamento de assistência, ferramentas e instrumentos pelo pessoal;
- 2.5. Normas de propriedade das instalações;
- 2.6. Instruções, documentação, incluindo actualização e fornecimento de informações ao pessoal;
- 2.7. Programa e procedimentos de manutenção de equipamentos de assistência;
- 2.8. Cumprimento do programa de manutenção de equipamentos de assistência;
- 2.9. Documentos utilizados e como informá-los;
- 2.10. Controlo e arquivamento de *dossiers*;
- 2.11. Transmissão de registos ao operador aéreo;
- 2.12. Notificação de defeitos ao INAC e ao operador aéreo;
- 2.13. Gestão de segurança.

7.7. Parte 3 - procedimentos específicos

- 3.1. Generalidades
- 3.2. Representação e fornecimento de instalações;
- 3.3. Controlo de carregamento e comunicação;
- 3.4. Controlo de unidade de carregamento ;
- 3.5. Passageiros e bagagem;
- 3.6. Serviços de carga e correios;
- 3.7. Assistência a Pista / Serviço RAMP;

- 3.8. Serviço de aeronaves;
- 3.9. Abastecimento de combustível e óleo;
- 3.10. Manutenção de aeronaves;
- 3.11. Operações aéreas;
- 3.12. Transporte por superfície;
- 3.13. *Catering*;
- 3.14. Administração e supervisão em terra;
- 3.15. Segurança (*security*).

7.8. Parte 4 - Procedimentos do Sistema da Qualidade

- 4.1. Organização do sistema de qualidade;
- 4.2. Auditoria dos procedimentos do operador pelo sistema da qualidade;
- 4.3. Procedimento para monitorar acções correctivas pelo sistema da qualidade;
- 4.4. Procedimento para qualificação e formação de pessoal;
- 4.5. *Dossiers* de agentes técnicos de operações e do pessoal autorizado a certificar o estado de navegabilidade da aeronave;
- 4.6. Pessoal do sistema de qualidade;
- 4.7. Controlo de autorizações de desvio aos procedimentos do operador;
- 4.8. Controlo de intervenientes externos (agente técnico de operação em reforço, técnico de manutenção, fabricantes de equipamentos, outros...).

7.9. Parte 5 - Operadores contratados

- 5.1. Lista de operadores aéreos contratados e contratos de assistência;
 - 5.1.1 Lista de operadores aéreos contratados
 - 5.1.2. Contratos de assistência
- 5.2. Procedimentos e documentos do operador aéreo;
- 5.3. Controlo e arquivamento de *dossiers* técnicos para o operador aéreo.

7.10. Parte 6 – Programa de formação de operações em terra

6.1 Introdução

6.2 Objectivos

6.3 Componentes de programa de formação

6.3.1 Qualificação inicial e contínua

6.3.2 Métodos de formação

6.3.3 Processo de teste e avaliação

6.3.4 Gestão da documentação e de registos de formação

6.3.5 Registos de formação

6.3.6 Emissão e validade dos certificados

6.3.7 Requisitos de qualificação e competências para instrutores e avaliadores

6.3.8 Módulos de formação

6.3.9 Programa de formação e verificação de programas

7.11. Parte 7 - APÊNDICES

7.1. Exemplos de documentos;

7.2. Lista de subcontratados;

7.3. Lista de locais aprovados das OAE.

Aprovado pelo Presidente do Conselho de Administração do INAC	
Date: <u>04 / 02 / 26</u>	 António dos Santos Lima (Jurist)