



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRANSPORTES
INIPAT

INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

SOBRE

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES



INSTI008/INIPAT/22



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

PREFÁCIO

21 de Maio de 2022

O presente Instrutivo constitui um documento técnico propositado para regulamentar os procedimentos de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares em vigor no Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT). Este instrutivo foi produzido para auxiliar e fornecer a informação, as políticas e os procedimentos necessários às actividades de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares, tanto para o pessoal técnico em funções no INIPAT, quanto para a indústria aeronáutica angolana.

Todo o pessoal designado para executar tarefas no âmbito do presente instrutivo deverá cumprir com as políticas e procedimentos constantes nele, visando conformar-se com os preceitos da legislação aeronáutica angolana e as normas e práticas do Anexo 13 à Convenção de Chicago sobre a Aviação Civil Internacional sobre a matéria. Todos os outros documentos relevantes de trabalho relacionados com estas tarefas e responsabilidades específicas serão também considerados.

Caso exista qualquer guia técnico em conflito com o presente instrutivo, o Conselho Directivo do INIPAT deverá ser avisado por escrito, para a tomada de decisões julgadas pertinentes sobre a matéria. Constitui meta do INIPAT a produção de documentos técnicos, que potenciem o pessoal técnico usado nas tarefas de processamento de informação sobre a assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares.

O presente instrutivo será tratado como um documento dinâmico sujeito a revisões, em função das emendas à legislação aeronáutica angolana e das actualizações verificadas nas normas e práticas recomendadas da ICAO sobre segurança operacional, com uma particularidade para o Anexo 13 à Convenção de Chicago sobre a Aviação Civil Internacional, os Manuais da ICAO sobre a matéria, nomeadamente o Doc. 9998 e o Doc. 9973, sendo o Conselho Directivo do INIPAT a responsável pela sua actualização regular.

Finalmente, importa realçar que todos os destinatários e utilizadores deste instrutivo são convidados a apresentar ideias ou propostas consideradas relevantes, para a adequação e actualização do presente instrutivo.

Aprovado por:

Luís António Solo
Director Geral do INIPAT

Tel: (224-222) 391186
Fax: (224-222) 391599
Email: docs@inipat.gov.ao
P.O Box 569
AFT: FNLUYNXX
Address: Rua Miguel de
Melo nº 96/6
Angola-Luanda



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRANSPORTES

INIPAT

**INST
I008/INIPAT/22
21 MAI. 2022**

INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

Página Intencionalmente Deixada em Branco

REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

INIPAT

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

INSTRUTIVO – I008/INPAT/22	EMIÇÃO: 21/05/2022
----------------------------	--------------------

[illegible][illegible]

Tel: (224-222) 391186
Fax: (224-222) 391599
Email: docs@inipat.gov.ao
P.O Box 569
AFT: FNLUYNXX
Address: Rua Miguel de
Melo nº 96/6
Angola-Luanda



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRANSPORTES

INIPAT

**INST
I008/INIPAT/22
21 MAI. 2022**

INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

Página Intencionalmente Deixada em Branco



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

01	PREFÁCIO	1
02	REGISTO DE REVISÕES	3
03	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	5
04	INTRODUÇÃO	7
05	PARTE A: APLICABILIDADE, GENERALIDADES E DEFINIÇÕES	7
	8.001 Generalidades	7
	8.003 Aplicabilidade	8
	8.005 Definições	9
06	PARTE B: DESTINATÁRIOS DA ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS	11
	8.007 Introdução	11
	8.009 Determinação da Extensão da Família	11
	8.011 Natureza da Assistência	12
	8.013 Assistência Adicional	12
07	PARTE C: TIPOS DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS	12
	8.015 Prestadores de Assistência às Famílias	12
	8.017 Confirmação do Envolvimento de um Membro da Família num Acidente Aéreo	12
	8.019 Fornecimento Imediato da Informação	13
	8.021 Identificação, Custódia e Devolução dos Restos Mortais	13
	8.023 Protecção, Processamento e Devolução dos Bens Pessoais	13
	8.025 Aconselhamentos de Crise	13
	8.027 Assistência Financeira Imediata	14
	8.029 Formalidades Alfandegárias e Migratórias	14
	8.031 Fornecimento de Informação Sobre os Serviços	14
	8.033 Visita ao Local do Acidente	15
	8.035 Privacidade e Segurança	15
	8.037 Aconselhamento Jurídico	15
	8.039 Ligação com as Famílias	15
	8.041 Memorial e Serviços de Memorial	15
	8.043 Associação das Famílias	16
	8.045 Fornecimento de Informação Sobre a Investigação do Acidente	16
	8.047 Considerações Culturais e Religiosas	16



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

08	PARTE D: QUANDO A ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS DEVE SER PROPORCIONADA.....	16
	8.049 Circunstâncias de Prestação da Assistência às Famílias	16
	8.051 Conteúdos dos Planos de Assistência às Famílias	17
	8.053 Determinação do tempo de Assistência às Famílias	17
	8.055 Algumas Formas de Assistência às Famílias	17
09	PARTE E: PRESTADORES DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS	17
	8.057 Principais Grupos de Prestação da Assistência às Famílias	17
	8.059 Entidades Governamentais	18
	8.061 Operador Aéreo	21
	8.063 Operador de Aeroportos	22
	8.065 Terceiros	22
	8.067 Associações das Famílias	23
10	PARTE F: DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS	23
	8.069 Etapa 1 – Determinação dos Tipos de Acidentes para os Quais o Plano é Concebido	23
	8.071 Etapa 2 – Determinação dos Tipos de Assistência a Ser Prestada	24
	8.073 Etapa 3 – Determinação das Entidades que Podem fornecer a Assistência	25
	8.075 Etapa 4 – Minuta do Plano de Assistência	25
	8.077 Etapa 5 – Revisão do Plano de Assistência	25
	8.079 Etapa 6 – Implementação do Plano de Assistência	25
	8.081 Etapa 7 – Exercícios Periódicos do Plano de Assistência	26
	8.083 Natureza da Resposta Desejada à Assistência às Famílias	26



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

INTRODUÇÃO

Havendo necessidade de estabelecimento de procedimentos para a assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares sob responsabilidade do Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT);

Considerando a necessidade do cumprimento das normas e práticas recomendadas da ICAO constantes do Anexo 13 à Convenção sobre a Aviação Civil Internacional, que exigem dos Estados Contratantes a necessidade de procederem à assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares;

Levando em considerando que a Lei da Aviação Civil de Angola estabelece a obrigatoriedade de cumprimento das normas e recomendações da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), da qual o Estado angolano é membro de pleno direito;

Nos termos das disposições da Lei da Aviação Civil e do Estatuto Orgânico do INIPAT, o Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes determina o seguinte:

Artigo 1º

(Objecto)

O presente instrutivo visa estabelecer os procedimentos do Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes, quanto aos procedimentos de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares, que envolvam aeronaves civis em todo o território nacional e no exterior do País com aeronaves de registo aeronáutico angolano.

Artigo 2º

(Âmbito)

O presente instrutivo é de observância obrigatória pelas pessoas que actuam em nome do Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT) nos processos de investigação de acidentes e incidentes aéreos conduzidos sob responsabilidade da República de Angola.

Artigo 3º

(Procedimentos)

Com vista a assegurar o cumprimento dos propósitos do presente Instrutivo, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

PARTE A: APLICABILIDADE, GENERALIDADES E DEFINIÇÕES

8.001 - GENERALIDADES

- (a) Um acidente de aeronave é um evento inesperado, usualmente catastrófico. A preocupação com as pessoas que sofreram angústia e perdas em resultado de um acidente aéreo levou a um aumento



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

dos esforços na indústria da aviação para estabelecer procedimentos que respondam atempadamente às necessidades das vítimas e das suas famílias.

- (b) De acordo com a resolução A32-7 da ICAO, entre outras recomendações sobre a assistência às vítimas e seus familiares, destacam-se as seguintes:
- (i) Necessidade de desenvolvimento pelos Estados Contratantes de regulamentos, programas e planos de assistência às vítimas de acidentes aéreos e suas famílias;
 - (ii) O Estado de Ocorrência deve providenciar a ajuda necessária às pessoas afectadas pelos acidentes aéreos;
 - (iii) As estratégias do Estado de Ocorrência devem garantir a preservação do estado emocional, espiritual, mental e físico das vítimas envolvidas em acidentes aéreos e das suas famílias;
 - (iv) O Estado de Ocorrência deve reconhecer a importância da notificação expedita sem atraso aos membros familiares das vítimas de acidentes aéreos de informações sobre a identificação das vítimas, a devolução dos seus pertences e a disseminação de informações verídicas julgadas necessárias;
 - (v) O Estado de Ocorrência deve, sem atraso, notificar outros Estados cujos cidadãos tenham sido envolvidos em acidentes aéreos;
 - (vi) Prestar informações públicas sobre o andamento do processo de investigação do acidente aéreo, incluindo os aspectos de interesse humano dos acidentes aéreos;
 - (vii) O Estado de Ocorrência deve assumir o compromisso de suporte das vítimas de acidentes aéreos e dos seus familiares.
- (c) Constitui objectivo fundamental do presente instrutivo a disponibilização de informações sobre as responsabilidades do Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes no âmbito das actividades de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares.

8.003 – APLICABILIDADE

- (a) O presente Instrutivo estabelece os requisitos aplicáveis a todas as actividades desenvolvidas pelo Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT) no âmbito da assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares.
- (b) O Instrutivo é aplicável a todas as pessoas, que exercem as suas actividades no Instituto Nacional de Investigação de Acidentes de Transportes, de acordo com o estabelecido na legislação



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

aeronáutica angolana em vigor sobre a matéria de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares.

- (c) As especificações de responsabilidades de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares relativas aos operadores aéreos envolvidos e aos operadores de aeroportos devem ser estabelecidas em planos específicos dos mesmos para o efeito e homologados pela Autoridade Nacional da Aviação Civil de Angola ou por outras autoridades competentes para o efeito.

8.005 - DEFINIÇÕES

Sempre que utilizados no presente Instrutivo, entende-se por:

- (a) **«Acidente»**. Qualquer ocorrência associada à operação de uma aeronave que, em caso de uma aeronave tripulada, tenha lugar entre o momento em que qualquer pessoa embarca na aeronave com a intenção de realizar um voo e o momento em que todas as pessoas tenham desembarcado da mesma, ou, em caso de uma aeronave não tripulada, tenha lugar entre o momento em que a aeronave esteja pronta para mover-se com a intenção de voo até ao momento da sua paralisação no final do voo e o sistema primário de propulsão é desligado, no qual:

- (1) Uma pessoa tenha sofrido lesões fatais ou graves como resultado de:

- (i) Encontrar-se na aeronave;
- (ii) Ter estado em contacto directo com qualquer parte da aeronave, incluindo partes que se tenham separado da aeronave; ou,
- (iii) Ter estado directamente exposta ao fluxo dos reactores.

Nota: Excepto quando os ferimentos forem resultantes de causas naturais, auto-infligidos, ou infligidos por outras pessoas, ou quando os ferimentos resultem da tentativa de ocultar em áreas normalmente diferentes dos locais disponíveis para os passageiros e tripulantes, ou

- (2) A aeronave tenha sofrido dano ou falha estrutural que:

- (1) Afecte adversamente a resistência estrutural, o desempenho ou as características de voo da aeronave; e,
- (2) Requeira uma grande reparação, ou substituição do componente afectado.

- (3) A aeronave tenha desaparecido ou ficado totalmente inacessível.

- (b) **«Aeronave»**. Qualquer máquina que possa sustentar-se na atmosfera, a partir das reacções do ar, que não sejam contra a superfície terrestre.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (a) **«Agência Coordenadora ou de Coordenação».** Qualquer pessoa, organização ou organizações responsáveis pela garantia de recursos, informações necessárias e assistência adequada às vítimas e seus familiares.
- (b) **«Assistência Familiar».** É a provisão de serviços e informações para acudir as preocupações e as necessidades das vítimas de acidentes aéreos e seus familiares.
- (c) **«Autoridade de Investigação».** Entidade designada pelo Estado como Autoridade responsável para as investigações de acidentes e incidentes ocorridos no seu território ou no espaço sob sua jurisdição, no contexto do Anexo 13 à Convenção Internacional sobre a Aviação Civil.
- (d) **«Estado de Ocorrência».** De acordo com o Anexo 13, é o Estado cujo território ocorre um acidente ou incidente aéreo.
- (e) **«Família».** A definição da “extensão” da família constitui um importante pré-requisito de planificação para a provisão de assistência familiar, tal como a quantidade e a estrutura da família tem um efeito directo na logística envolvida. Determinar que constitui família é difícil, porquanto pode envolver aspectos culturais, legais, sociais, que podem ser diferentes dos termos usados para definir os graus parentescos. Mas é importante encontrar-se uma definição correcta para facilitar os requisitos de assistência necessária.
- (f) **«INIPAT».** Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes.
- (g) **«Investigação».** Processo conduzido com objectivo de prevenir acidentes que inclui a recolha e análise de informações, elaboração de conclusões, incluindo a determinação das causas e/ou factores contribuintes e, quando apropriado a emissão de recomendações de segurança.
- (h) **«Operador Aéreo».** Qualquer pessoa, organização ou empresa envolvida na operação de uma aeronave.
- (i) **«Operador de Aeroporto».** Qualquer pessoa, organização ou empresa envolvida na operação de um aeroporto.
- (j) **«Provedores de Assistência às Famílias».** Entidades que têm a responsabilidade de proporcionar assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares, podendo ser: entidades do governo do Estado de Ocorrência, operadores aéreos, operadores de aeroportos, entidades não governamentais de ajuda, entidades comerciais e associações familiares.
- (k) **«Sobrevivente».** Uma vítima cuja lesão não fatal como resultado de um acidente.
- (l) **«Vítima».** Um ocupante de uma aeronave ou qualquer pessoa fora da aeronave envolvida directamente, de forma não intencional num acidente aéreo.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

PARTE B: DESTINATÁRIOS DA ASSISTÊNCIA ÀS FAMILIAS

8.007 - INTRODUÇÃO

- (a) O objectivo da assistência familiar é responder às preocupações e necessidades das vítimas e das suas famílias, na medida do possível, e fornecer-lhes informações factuais facilmente acessíveis sobre o processo de investigação do acidente.
- (b) A prestação de assistência às famílias exige a disponibilização de recursos em diversas áreas, a fim de proporcionar o seguinte:
 - (i) Informação sobre a ocorrência do acidente, isto é, notificação inicial do acidente;
 - (ii) Informação sobre a resposta de emergência para o acidente;
 - (iii) Informação sobre a localização e o estado das vítimas e a recuperação, identificação e a disposição dos restos mortais identificados e não identificados;
 - (iv) Informação sobre a recuperação, gestão e devolução dos bens pessoais;
 - (v) Informação sobre o processo de investigação e o seu objectivo, o progresso de investigação e a apresentação pública dos resultados da investigação;
 - (vi) Coordenação das viagens e alojamento num centro de assistência familiar, assim como assistência a quem não viaja;
 - (vii) Coordenação de uma visita ao local do acidente, onde o acesso é possível, considerando os requisitos de segurança;
 - (viii) Suporte para as necessidades financeiras imediatas;
 - (ix) Suporte psicológico, emocional e social.

8.009 – DETERMINAÇÃO DA EXTENSÃO DA FAMÍLIA

- (a) A determinação da extensão da família e de quem tem direito à assistência é talvez o aspecto mais difícil e mais importante do processo de planificação.
- (b) Aqueles, normalmente considerados elegíveis são os cônjuges, parceiros legais, irmãos, descendentes e pais de vítimas, bem como as pessoas reconhecidas como membros da família de acordo com a legislação nacional relevante;
- (c) O conceito de família difere entre culturas e populações. A abordagem mais prudente desde o início é manter a definição tão ampla e inclusiva quanto legal e financeiramente possível, com a devida consideração pelas especificações existentes nos Estados relacionados com pessoas, que não



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

sejam membros da família, que possam ser responsáveis pelos assuntos legais de uma vítima falecida.

- (d) Uma vez definida a quantidade das vítimas, a assistência familiar deve limitar-se aos sobreviventes e aos familiares próximos das vítimas que, na opinião dos prestadores de assistência familiar, têm direito a assistência.

8.011 – NATUREZA DA ASSISTÊNCIA

A natureza da assistência imediata prestada irá variar. Por exemplo, as famílias daqueles que foram mortos necessitarão de assistência com informações sobre o processo de identificação da vítima, a transferência dos restos mortais, e os preparativos funerários, com o devido respeito pelas sensibilidades culturais e religiosas. Os sobreviventes feridos esperam assistência com despesas médicas, transferência de regresso às suas casas e cuidados futuros.

8.013 – ASSISTÊNCIA ADICIONAL

Outros pedidos de assistência podem incluir a devolução de bens pessoais, o aconselhamento, a privacidade, o aconselhamento jurídico, visitas ao local do acidente, assistência com viagens e alojamento, e a ligação com agências e organizações relevantes e o progresso da investigação.

PARTE C: TIPOS DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

8.015 – PRESTADORES DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

Os prestadores de assistência familiar devem reconhecer, que as famílias e os sobreviventes podem ter origens e valores culturais diversos que requerem compreensão e consideração especiais. Esta consideração pode incluir o processo de luto, a forma e a assistência a serviços religiosos, o tratamento de restos humanos e a concepção de memoriais.

8.017 – CONFIRMAÇÃO DO ENVOLVIMENTO DE UM MEMBRO DA FAMÍLIA NUM ACIDENTE AÉREO

- (a) Na sequência de um acidente aéreo, a forma mais imediata de informação necessária é a confirmação de que a pessoa sobre a qual uma família estava ou não envolvida no acidente. A capacidade de fornecer tais informações depende da disponibilidade de um manifesto de passageiro preciso com detalhes suficientes para a confirmação positiva da identidade de cada passageiro.
- (b) O operador aéreo deve estar preparado para utilizar os dois métodos seguintes para efectuar notificações, uma vez produzido um manifesto coerente: utilizar as informações de contacto fornecidas pelos passageiros e activar e divulgar um número de telefone gratuito para os membros da família.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

8.019 – FORNECIMENTO IMEDIATO DE INFORMAÇÃO

- (a) Uma vez estabelecido o contacto com os membros da família, deve ser-lhes fornecida informação imediata sobre as próximas etapas do processo de assistência à família (organização da viagem até ao local do acidente, interacção contínua com os membros da família e quaisquer necessidades imediatas a serem abordadas).

8.021 – IDENTIFICAÇÃO, CUSTÓDIA E DEVOLUÇÃO DOS RESTOS MORTAIS

- (a) A recuperação, custódia e identificação de sobreviventes, pessoas desaparecidas e vítimas feridas e fatalmente feridas (exame post-mortem, dados ante-mortem, exames dentários, registos médicos, impressões digitais e amostra do DNA) e devolução dos restos mortais humanos, são passos muito importantes no processo de assistência familiar.
- (b) Em situações quando as operações de recuperação encontram-se em curso e a identificação parcial dos restos mortais exige mais tempo, faz-se necessário solicitar às famílias a sua preferência sobre o local da notificação e da devolução dos restos mortais.
- (c) A busca e hospitalização das vítimas feridas constituem uma função importante dos governos locais, incluindo o transporte de feridos aos hospitais, que é uma função das entidades locais dos serviços dos primeiros socorros.
- (d) Os sobreviventes não feridos devem também ser acomodados, onde os responsáveis locais devem ser os primeiros a interagir com os sobreviventes e o mecanismo de registo das suas informações pessoais, que devem ser fornecidas ao operador aéreo para providenciar a assistência às famílias.

8.023 – PROTECÇÃO, PROCESSAMENTO E DEVOLUÇÃO DOS BENS PESSOAIS

- (a) As famílias e os sobreviventes precisam de uma garantia, que os pertences (bens) pessoais serão manuseados correctamente e devolvidos aos seus donos legais.
- (b) A protecção dos bens pessoais é, normalmente, uma responsabilidade dos operadores aéreos juntamente com a polícia e da autoridade que reivindica dos restos mortais. Em alguns casos, alguns itens estarão sob custódia do INIPAT ou da polícia, devendo fazer alguns registos de alguns pertences pessoais não identificados e apresentar aos membros familiares para a sua identificação.

8.025 – ACONSELHAMENTOS DE CRISE

Os aconselhamentos de crise para os sobreviventes e suas famílias devem ser disponibilizados, através de suporte de primeiros socorros de ajudas psicológicas imediatas e assessoria de senso comum sobre a melhor forma de se lidar com os aspectos práticos da vida depois um acidente até aos cuidados da saúde mental.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

8.027 – ASSISTÊNCIA FINANCEIRA IMEDIATA

As famílias e os sobreviventes muitas vezes vão precisar de suporte financeiro imediato. Em particular, eles precisam de fundos suficientes para atender as suas necessidades imediatas e os pagamentos antecipados podem servir para a cobertura das obrigações financeiras imediatas.

8.029 – FORMALIDADES ALFANDEGÁRIAS E MIGRATÓRIAS

- (a) As famílias e os sobreviventes muitas vezes vão precisar de assistência às formalidades alfandegárias e migratórias.
- (b) Os sobreviventes que perdem os seus documentos de identidade e os bilhetes de passagem durante o acidente precisam de assistência para completar a sua viagem. suporte financeiro imediato.
- (c) Os membros familiares podem precisar de viajar ao local do acidente, a um hospital ou a um outro local para visitar os sobreviventes, participar dos serviços funerários ou visitar o Estado de Ocorrência por razões relacionadas com o acidente.
- (d) Assistência das agências migratórias e alfandegárias é necessária para o repatriamento dos restos mortais e dos objectos pessoais.

8.031 – FORNECIMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS

- (a) O fornecimento de fluxo contínuo de informação é fundamental para um efectivo plano de assistência às famílias. Devem ser observados cuidados para garantir que cada membro de contacto familiar passe a informação à toda a família.
- (b) As famílias e os sobreviventes ficam ansiosos em receber, tão logo que possível, com detalhes sobre assuntos de preocupações imediatas, tais como:
 - (i) Providências logísticas (viagem ao local do acidente, acomodação quando fora de casa e viagem de regresso em caso de sobrevivente).
 - (ii) Assistência financeira (pagamentos para as necessidades imediatas e outros suportes financeiros em caso de necessidade);
 - (iii) Busca, recuperação, identificação e repatriamento dos restos mortais e certidão de óbito;
 - (iv) Gestão de objectos pessoais;
 - (v) Aconselhamento de crise e espiritual; e
 - (vi) Considerações de longo prazo: serviços fúnebres, funerais e enterro em massa de quaisquer restos mortais não identificados.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

(vii) Quando houver vários provedores de serviços, deve haver um acordo entre eles para coordenar as comunicações. A comunicação escrita deve ser traduzida para os principais idiomas dos membros da família.

8.033 – VISITA AO LOCAL DO ACIDENTE

- (a) Quando o acesso é viável, a visita ao local do acidente pelas famílias e sobreviventes, como parte do processo de luto, é importante e se tornou prática comum. Essas visitas devem ser planificadas em estreita coordenação com a autoridade de investigação de acidentes, de modo a garantir, entre outros, que a investigação não seja prejudicada.
- (b) Antes da visita ao local do acidente, os membros familiares e os sobreviventes devem ser informados sobre os planos e sobre o que vão observar, ouvir e sentir. Para uma melhor gestão das actividades da visita, o transporte dos membros familiares deve partir do centro de coordenação da assistência.

8.035 – PRIVACIDADE E SEGURANÇA

- (a) A privacidade para as famílias e os sobreviventes é muito importante, sendo essencial a provisão de salas de reuniões fechadas e calmas.
- (b) Qualquer lugar escolhido para o fornecimento de informação aos membros familiares deve garantir a segurança para que pessoas estranhas não tenham acesso ao mesmo e às informações sobre o processo de assistência às famílias.

8.037 – ACONSELHAMENTO JURÍDICO

As famílias e os sobreviventes estão, normalmente, em estado de choque durante um certo tempo. Nestas circunstâncias, pode ser necessária uma assistência jurídica para eles sobre as matérias de ocorrências de acidentes aéreos.

8.039 – LIGAÇÃO COM AS FAMÍLIAS

- (a) O fornecimento de assistência às famílias envolve agências governamentais, operadores aéreos, operadores de aeroportos, organizações de ajuda humanitária e empreiteiros privados.
- (b) Cada provedor de serviços possui um papel específico e as suas tarefas são facilitadas se as famílias e os sobreviventes estiverem informados sobre as suas responsabilidades e como cada provedor de serviços pode ser contactado.

8.041 – MEMORIAL E SERVIÇOS DE MEMORIAL

Às famílias e aos sobreviventes devem estar garantidos os direitos de participação em quaisquer serviços monumentais decorrentes do acidente e eles ter a oportunidade de serem envolvidos no desenho de



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

qualquer estrutura em memória dos falecidos no acidente. As famílias e os sobreviventes devem estar envolvidos na planificação destes serviços.

8.043 – ASSOCIAÇÃO DAS FAMÍLIAS

- (a) Os membros familiares envolvidos no acidente podem querer criar uma associação para alcançar determinados objectivos, tais como troca de experiências, arranjos para os serviços de memorial e intercâmbio de informações.
- (b) Enquanto as entidades governamentais e o operador aéreo devem considerar o suporte de tais associações, a iniciativa de criar a associação das famílias deve ser das famílias e dos sobreviventes e não do Estado ou operador.

8.045 – FORNECIMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE A INVESTIGAÇÃO DO ACIDENTE

- (a) A medida em que a autoridade de investigação de acidentes prossegue com a investigação, os membros da família e os sobreviventes devem, de forma periódica, ser avisados sobre os progressos do processo de investigação antes da sua divulgação ao público.
- (b) As famílias devem ser convidadas a participar nas reuniões ou eventos relacionados com o acidente e devem receber as cópias dos relatórios disponibilizados ao público pelo processo normal da autoridade de investigação de acidentes.
- (c) Não devem ser divulgadas as informações constantes dos registos dos gravadores de voo e outras informações da lista constante do número n.º 5.12 do capítulo 5 do Anexo 13.

8.047 – CONSIDERAÇÕES CULTURAIS E RELIGIOSAS

As considerações culturais e religiosas são factores importantes na preparação de um plano de assistência às famílias. Os requisitos para o tratamento das vítimas e os restos mortais podem envolver considerações distintas e especializadas, assim como as provisões para os serviços de memorial e o desenho das estruturas dos monumentos das pessoas perecidas no acidente.

PARTE D: QUANDO A ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS DEVE SER PROPORCIONADA

8.049 – CIRCUNSTÂNCIAS DE PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

- (a) Uma importante consideração na planificação é a determinação das circunstâncias sobre as quais um Estado pode ser envolvido na prestação de assistência às famílias.
- (b) A necessidade potencial de prestação da assistência às famílias surge quando um acidente aéreo ocorre no território de um Estado, que envolve perdas ou lesões aos ocupantes da aeronave ou a terceiros de forma não intencional.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (c) A necessidade de um Estado, que não sendo Estado de Ocorrência, prestar a assistência às famílias pode ocorrer quando um acidente ocorre nas águas internacionais próximas do Estado, quando o Estado de Ocorrência solicitar tal assistência ou quando os seus cidadãos são vítimas.

8.051 – CONTEÚDOS DOS PLANOS DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

Os planos de assistência às famílias devem acomodar um leque de plausíveis cenários do acidente com um número variável de vítimas e seus familiares. Alguns operadores aéreos estimam que um mínimo de três idosos ou acompanhantes por assento de passageiros das suas aeronaves de grande porte deve ser a base para a planificação, visando permitir a substituição do seu pessoal e a programação do trabalho.

8.053 – DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

A determinação do tempo de cada tipo de assistência às famílias constitui um item muito importante no processo de planificação. A realização de funerais dos falecidos, o repatriamento dos lesionados, a devolução dos objectos pessoais e os pagamentos antecipados constituem a base óbvia de determinação dos limites para os tipos de assistência às famílias.

8.055 – ALGUMAS FORMAS DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

- (a) As famílias e os sobreviventes de acidentes aéreos podem ter direito a algumas formas de assistência, até que o processo de investigação seja concluído.
- (b) Tal como as investigações em certos casos de acidentes aéreos podem demorar mais tempo do que um ano para o seu desfecho, a forma mais prolongada de assistência pode ser a prestação de informação sobre o progresso da investigação. Nestes casos, de acordo com o Anexo 13, a autoridade de investigação de acidentes deve divulgar a informação factual estabelecida e apresentar, de forma expedita, o progresso do processo de investigação.

PARTE E: PRESTADORES DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

8.057 – PRINCIPAIS GRUPOS DE PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

- (a) Nos processos de assistência às famílias existem os seguintes cinco principais grupos:
- (i) As entidades governamentais do Estado de Ocorrência e outros Estados envolvidos na ocorrência;
 - (ii) O operador aéreo envolvido;
 - (iii) Os operadores de aeroportos;
 - (iv) Terceiras partes (agências não governamentais de apoio e companhias comerciais); e
 - (v) Associações familiares, quando necessário.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (b) Cada grupo traz consigo diferentes recursos e responsabilidades para os esforços da assistência às famílias. Os trabalhos destes grupos devem ser sincronizados e bem coordenados para seja dada uma efectiva resposta de assistência às famílias.

8.059 – ENTIDADES GOVERNAMENTAIS

Nos processos de assistência às famílias intervêm muitas entidades, com maior destaque para as seguintes:

8.059.1 – Estado de Ocorrência

- (a) O Estado de Ocorrência tem, entre outras, as seguintes responsabilidades, conforme constante da Secção I do Capítulo 8 do Anexo 9:
- (i) Facilitar a entrada e estadia temporária no seu território dos membros familiares das vítimas de acidentes aéreos;
 - (ii) Facilitar a entrada e estadia temporária no seu território dos representantes autorizados do operador da aeronave acidentada ou dos parceiros do operador para permitir que os mesmos prestem a devida assistência às vítimas e seus membros familiares e às autoridades relevantes daquele Estado;
- (b) Adicionalmente, o Estado de Ocorrência é responsável pelo seguinte:
- (i) Preparar um plano adequado de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares;
 - (ii) Garantir que as entidades responsáveis pelas actividades de assistência às vítimas e seus familiares cumpram com as suas obrigações;
 - (iii) Coordenar os recursos necessários à assistências às vítimas e suas famílias;
 - (iv) Garantir a recuperação e identificação dos restos mortais das vítimas;
 - (v) Facilitar as viagens dos membros familiares para os hospitais de tratamento das vítimas lesionadas, para o local do acidente e dos serviços dos monumentos;
 - (vi) Fornecer aos sobreviventes e às famílias das vítimas informações sobre o progresso da investigação do acidente;
 - (vii) Fornecer qualquer informação ou outro serviço necessários de acordo com as leis e regulamento do Estado em vigor.

8.059.2 – Agência de Coordenação

- (a) Necessidade de criação de uma agência ou entidade de coordenação do plano de assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares, que deve envolver outras entidades, devendo, a entidade de coordenação ser o ponto de contacto entre as vítimas e suas famílias e as entidades governamentais.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (b) Muitos Estados consideram viável acomodar as responsabilidades de coordenação nas estruturas das suas autoridades de investigação de acidentes de forma separada da comissão de investigação.
- (c) Outros Estados acomodam esta responsabilidade nas estruturas dos Ministérios responsáveis da aviação civil e/ou do Ministério das Relações Exteriores, tal como muitas nacionalidades podem estar envolvidos num acidente.

8.059.3 – Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT)

- (a) O Instituto nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes é um instituto público responsável pela investigação de acidentes e incidentes que ocorram com os transportes civis no território sob jurisdição do Estado Angolano ou em que o Estado Angolano esteja interessado, por razões de segurança, decorrentes de compromissos regionais ou internacionais, visando a determinação das causas envolvidas e a prevenção de ocorrências similares.
- (b) A prestação de assistência às famílias deve ser separada da investigação de acidentes. O INIPAT deve manter a sua atenção direccionada à investigação do acidente e garantir que toda a informação prestada no âmbito de assistência às famílias não possa comprometer o único objectivo da investigação, conforme estabelecido no Anexo 13, que é a prevenção de acidentes e incidentes e não tendo nunca o objectivo de atribuição de culpa ou responsabilidade e está separado das provisões de assistência às famílias.
- (c) O INIPAT tem a responsabilidade de fornecer às famílias e aos sobreviventes a informação relevante, válida e actualizada, informação sobre o progresso da investigação e quaisquer recomendações de segurança operacional emitidas no âmbito de prevenção de acidentes similares. Também devem ser fornecidas informações sobre a entrega dos restos mortais e dos objectos pessoais das vítimas.
- (d) O INIPAT deve manter informados os membros das famílias e os sobreviventes, através de indicação de um ponto focal para interacção com as famílias e os sobreviventes, visando também uma efectiva comunicação com outros prestadores de assistência às famílias, coordenação das visitas ao local do acidente das famílias dos sobreviventes, quando o acesso se torna praticável.
- (e) Relativamente ao processo de investigação, a interacção com outras entidades deve ser feita através do Investigador Encarregado ou do Director Geral do INIPAT para o fornecimento de informação sobre os progressos registados, devendo prestar a devida atenção sobre as restrições a observar no âmbito da preservação dos objectivos da investigação de acidentes aéreos.
- (f) O INIPAT não deve fornecer informação sobre as investigações judiciais, criminais ou de outras entidades, levando em consideração a natureza de cada uma delas que difere dos propósitos das investigações de segurança operacional conduzidas pelo INIPAT. Entretanto, devem ser tomadas



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

providências para o fornecimento às famílias e aos sobreviventes informações válidas de investigação dentro das restrições antes da sua publicação ou divulgação pelos órgãos de comunicação social.

- (g) Quando o Estado Angolano delegar a responsabilidade de investigação do acidente noutro Estado, este último deve aceitar a responsabilidade de fornecimento aos membros familiares e aos sobreviventes da informação sobre o progresso de investigação.

8.059.4 – Autoridade da Aviação Civil

- (a) A autoridade da aviação civil é a entidade responsável para a regulação, certificação e supervisão da indústria aeronáutica. A autoridade de aviação civil deve estabelecer, de forma imperativa, exigir que os operadores aéreos e os operadores de aeroportos tenham planos de assistência às famílias e recursos para prestar de forma expedita e efectiva a assistência às vítimas de acidentes aéreos e suas famílias, que devem ser homologados, supervisionados, exercitados e auditados quando necessário.
- (b) A autoridade da aviação civil pode fornecer informações sobre as acções julgadas de interesse público, incluindo os membros das famílias e dos sobreviventes.

8.059.5 – Polícia

- (a) A polícia, normalmente, é a primeira entidade a chegar ao local do acidente e pode ter um papel muito importante na notificação do envolvimento de um membro familiar num acidente, assim como na segurança e na restituição dos objectos pessoais.
- (b) Em alguns Estados, a polícia tem a responsabilidade de identificação das vítimas e a notificação da morte das vítimas às suas famílias. As entidades judiciais também podem estar envolvidas nas investigações criminais, levando em consideração como parte de um acidente.

8.059.6 – Autoridade Responsáveis pela Recuperação e Identificação das Vítimas

- (a) As actividades de recuperação e identificação dos restos mortais das vítimas são, normalmente, da responsabilidade da polícia e das autoridades da justiça e da saúde
- (b) Após a identificação das fatalidades, devem ser tomadas providências para a devolução dos restos mortais através das fronteiras internacionais e para o enterro das vítimas de acordo com os requisitos culturais das famílias.

8.059.7 – Entidades Diplomáticas e Consulares

- (a) A natureza internacional do transporte aéreo requer que as entidades diplomáticas e consulares tenham a responsabilidade de interacção e coordenação para facilitar a prestação da assistência às famílias, na medida em que torna-se necessário a emissão de documentos de viagem,



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

concessão de vistos e servem de ligação entre as autoridades de seus Estados, seus cidadãos e o Estado de ocorrência.

- (b) Adicionalmente, estas autoridades podem facilitar a devolução dos restos mortais e dos objectos pessoais, prestar serviços de tradução e coordenar o fluxo de informação de investigação aos familiares dos Estados de residência.

8.059.8 – Autoridades Alfandegárias e Migratórias

As autoridades alfandegárias e migratórias do Estado de Ocorrência possuem um importante papel na facilitação das formalidades de viagem das famílias e dos sobreviventes, na devolução dos restos mortais e dos objectos pessoais.

8.061 – OPERADOR AÉREO

- (a) O operador aéreo é a entidade que deve esclarecer se uma pessoa esteve ou não envolvida num acidente aéreo através das informações constantes dos manifestos de passageiros, que constituem documentos obrigatórios para a realização de um voo. Por outro lado, o operador aéreo deve colocar à disposição das famílias das vítimas e dos sobreviventes os contactos telefónicos e outros meios de comunicação para uma efectiva interacção com os mesmos.
- (b) Logo após um acidente, o operador aéreo deve fornecer às autoridades de investigação de acidentes e outras entidades afins os manifestos de passageiros e carga num período devidamente estabelecido na legislação aeronáutica sobre a matéria.
- (c) Ao operador aéreo pode ser exigido a exibição de um plano de assistência às famílias devidamente aprovado pela autoridade da aviação civil do Estado de operação. Também o operador aéreo deve ter um número adequado de pessoal qualificado para os esclarecimentos necessários sobre os passageiros envolvidos.
- (d) Adicionalmente, o operador aéreo deve providenciar recursos para prestar os seguintes tipos de assistência às famílias:
- (i) Transporte das famílias e dos sobreviventes para um local seguro próximo do local do acidente;
 - (ii) Garantir a privacidade para as famílias e os sobreviventes;
 - (iii) Assistência financeira imediata para os dependentes das vítimas;
 - (iv) Prestação de serviços de aconselhamento às famílias e sobreviventes;
 - (v) Arranjos para a visita ao local do acidente em coordenação com o INIPAT e outras entidades afins;



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (vi) Arranjos para os serviços de monumento e configuração da sua estrutura;
- (vii) Transporte das famílias aos serviços de memorial;
- (viii) Devolução dos restos mortais para os seus Países;
- (ix) Assistência com os arranjos dos funerais, caso necessário;
- (x) Localização, conservação e devolução dos objectos pessoais para as famílias e os sobreviventes;
- (xi) Prestação de informação sobre a matéria de relacionada com os cuidados das famílias e dos sobreviventes.

8.063 – OPERADOR DE AEROPORTOS

- (a) O operador de aeroportos é a entidade que deve conceber planos de assistência às famílias para prestar a devida atenção e o suporte necessário logo após um acidente, porque os aeroportos são os locais onde as famílias e os amigos das vítimas recorrem para a recolha de informações sobre um acidente.
- (b) Os planos dos operadores de aeroportos devem ser implementados em coordenação com os operadores para facilitar a harmonização da assistência a ser prestada.
- (c) Os operadores de aeroportos devem considerar como actividade primordial a identificação das facilidades dentro ou próximo de aeroportos para juntar os membros das famílias e os amigos, garantir o seu chek-in com segurança e o seu transporte para outros membros familiares e amigos.
- (d) Após o acidente, todos os aeroportos associados à operação devem ser envolvidos nas actividades de prestação de assistência às famílias, incluindo os aeroportos de partida, de destino e alternante.

8.065 – TERCEIROS

8.065.1 - Agências de Ajuda

- (a) As agências de ajuda possuem uma vasta experiência na interacção com as famílias e os sobreviventes e estão sempre disponíveis a prestar serviços, tais como aconselhamentos de crise e o apoio das famílias das vítimas do acidente. Estas agências podem ser solicitadas para prestar assistência em:
 - (i) Reuniões com as famílias que tenham viajado ao local do acidente;
 - (ii) Fornecimento e coordenação de aconselhamentos de crise e serviços de apoio espiritual e religioso;



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (iii) Contacto das famílias que não tenham deslocado ao local do acidente e oferecendo aconselhamento de crise para eles;
- (iv) Assessoria às famílias quanto às responsabilidades do operador aéreo e de outras entidades envolvidas, assim como a interacção com estas entidades.

8.065.2 - Companhias Comerciais Autorizadas

- (a) Algumas entidades governamentais e operadores aéreos fazem recurso a entidades comerciais autorizadas de terceiros para prestarem de forma eficiente a assistência às famílias.
- (b) Por exemplo, os operadores aéreos fazem recurso às empresas especializadas para cuidar chamadas de membros familiares, prestar coordenação da assistência às famílias no local e coordenar com as autoridades responsáveis pela recuperação e identificação das vítimas para a gestão da identificação, custódia e a devolução dos objectos pessoais.

8.067- ASSOCIAÇÕES DAS FAMÍLIAS

- (a) Em alguns casos, após um grande acidente, são criadas associações das famílias das vítimas, que prestam assistência aos seus membros de várias maneiras.
- (b) As associações das famílias, em certas circunstâncias, assumem o papel de conselheiro para as entidades governamentais e do operador aéreo e podem servir como interlocutores em certas preocupações dos processos de assistência às famílias.
- (c) As associações das famílias devem fazer recurso a profissionais devidamente qualificados e desenvolver planos, que podem ser aproveitados pelas entidades governamentais para melhorar os seus procedimentos de assistência às vítimas de acidentes aéreos e suas famílias.

PARTE F: DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

O Estado deve conceber mecanismos adequados para o desenvolvimento do plano nacional de assistência às vítimas de acidentes aéreos e suas famílias, fazendo uso e dos seguintes sugeridos conceitos, ordenados numa sequência de 7 etapas:

8.069 – ETAPA 1 - DETERMINAÇÃO DOS TIPOS DE ACIDENTES PARA OS QUAIS O PLANO É CONCEBIDO

- (a) A dimensão e o escopo de um acidente aéreo a resposta à assistência às famílias. Em alguns Estados, existe legislação que define quando os requisitos de assistência às famílias são implementados. Para os acidentes fora dos seus territórios, os Estados e os operadores aéreos devem fornecer a assistência às famílias quando existem perdas de vidas humanas ou lesões significantes.
- (b) A dimensão da resposta à assistência das famílias é directamente relacionada ao número de pessoas envolvidas, isto é, ao número de ocupantes a bordo da aeronave, lesões e fatalidades no solo.
- (c) Alguns critérios que servem para a determinação dos tipos de acidentes aéreos para os quais são prestados vários tipos de assistência às famílias:



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (i) Legislação, regulamentos e/ou no Estado de Ocorrência, que define quando os requisitos de assistência familiar devem ser implementados;
- (ii) Os recursos disponíveis;
- (iii) A capacidade do operador aéreo;
- (iv) A dimensão da assistência necessária;
- (v) O número dos ocupantes da aeronave.

8.071 – ETAPA 2 - DETERMINAÇÃO DOS TIPOS DE ASSISTÊNCIA A SER PRESTADA

Em geral, as famílias e os sobreviventes de acidentes aéreos esperam pelos seguintes tipos de assistência familiar:

1. Confirmação do envolvimento do membro familiar no acidente aéreo, através do manifesto de passageiros ou contacto telefónico;
2. Fornecimento de informação de forma expedita;
3. Identificação, custódia e devolução dos restos mortais;
4. Protecção, processamento ou manuseio e devolução dos objectos pessoais;
5. Aconselhamento de crise;
6. Assistência financeira imediata;
7. Formalidades alfandegárias e migratórias;
8. Fornecimento de informação sobre os tipos de serviços a serem prestados às famílias e aos sobreviventes;
9. Visitas ao local do acidente;
10. Segurança e privacidade;
11. Assessoria jurídica;
12. Interação ou ligação com as famílias;
13. Monumentos e serviços de homenagem às vítimas;
14. Possibilidade de criação de associação das Famílias das vítimas;
15. Fornecimento de informação sobre a investigação do acidente;
16. Considerações culturais e religiosas.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

8.073 – ETAPA 3 - DETERMINAÇÃO DAS ENTIDADES QUE PODEM FORNECER A ASSISTÊNCIA

A escolha das entidades, quer singulares, como colectivas, que devem fornecer a assistência às famílias constitui uma tarefa delicada, que requer uma certa prudência e cautela da parte dos decisores. A decisão de escolha de uma entidade singular deve atender os aspectos culturais, religiosos, idade, género, proficiência linguística e aptidões necessárias para a realização do tipo de assistência às famílias.

8.075 – ETAPA 4 – MINUTA DO PLANO DE ASSISTÊNCIA

- (a) Os Estados podem contar com planeamento específico e recursos de outros Estados, operadores aéreos, operadores de aeroportos, de terceiros e de associações de famílias. Os Estados podem também estabelecer memorandos de entendimento, acordos e/ou contratos com outros Estados, agências, associações e organização, que podem dar suporte no desenvolvimento, preparação e implementação de um plano de assistência às famílias.
- (b) A elaboração da minuta do plano de assistência às famílias requer também as contribuições dos prestadores de serviços e de parceiros financiadores envolvidos na prestação de serviços de assistência.
- (c) Entre as várias formas de elaboração da minuta do plano de assistência, devem ser consideradas as seguintes:
 - 1. Envolvimento de consultores para a sua preparação após o acordo com todas as partes interessadas;
 - 2. Contratação de pessoal experiente para formular o plano e conceber a minuta da legislação, regulamentos e/ou políticas necessárias para a sua implementação;
 - 3. Adaptação da legislação, regulamentação ou políticas e os planos de assistência às famílias de outros Estados.
- (d) Durante o desenvolvimento dos planos de assistência às famílias, os Estados devem considerar a experiência e o suporte que as associações de famílias podem prestar.

8.077 – ETAPA 5 – REVISÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA

Qualquer plano, que envolva o uso de recursos em grande escala, deve merecer uma revisão por todas as entidades envolvidas na prestação de serviços para aferir a sua adequabilidade e praticabilidade antes da sua adopção pelo Estado.

8.079 – ETAPA 6 – IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ASSISTÊNCIA

- (a) O enorme custo da prestação de serviço de assistência às famílias após um grande acidente é óbvio, por isso faz-se necessário que todos os recursos envolvidos tenham uma aprovação prévia antes da implementação do plano.



INSTRUTIVO Nº I008/INIPAT/22

ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTES AÉREOS E SEUS FAMILIARES

- (b) O plano de assistência às famílias é tão importante e fundamental, que a sua implementação requer o recurso à legislação nacional para garantir que os recursos necessários e os compromissos assumidos estejam disponíveis de forma expedita.

8.081 – ETAPA 7 – EXERCÍCIOS PERIÓDICOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA

Os exercícios periódicos do plano de assistência às famílias são muito dispendiosos mas necessários para as dificuldades imprevistas resultantes dos acidentes aéreos. Uma vez aprovado o plano, devem ser tomadas provisões para os exercícios teóricos ou práticos anuais para garantir que eventuais mudanças de pessoal ou circunstâncias não reduzam a eficácia do plano.

8.083 – NATUREZA DA RESPOSTA DESEJADA À ASSISTÊNCIA ÀS FAMÍLIAS

A resposta da assistência às famílias é um processo complexo que envolve operadores aéreos, operadores de aeroportos, agências governamentais, responsáveis locais, associações de famílias e outras partes afins. Uma aproximação colaborativa com todos os grupos de prestação de serviços e o entendimento das suas responsabilidades concorrem ao objectivo comum que resulta numa resposta mais efectiva.

**Artigo 4º
(Disposições Finais)**

1. Os casos não previstos neste Instrutivo serão resolvidos pela Direcção do Instituto Nacional de Investigação e Prevenção de Acidentes de Transportes (INIPAT).
2. O presente Instrutivo cancela qualquer documento do INIPAT sobre a assistência às vítimas de acidentes aéreos e seus familiares e entra imediatamente em vigor.

Publique-se

**INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRANSPORTES, Em
Luanda, aos 21 de Maio de 2022**

