

INSTRUÇÃO

SOBRE

PROGRAMA DE SEGURANÇA DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE TRÁFEGO AÉREO

Instrução Nº
06/AVSEC/19



21/03/ 2019

Página 1 de 19

INSTRUÇÃO Nº 06/AVSEC/19

No âmbito das disposições do PNSAC e do CV CAR 12 o prestador de serviço de tráfego aéreo (PSTA) deve elaborar e submeter para aprovação da autoridade aeronáutica um programa de segurança que satisfaça os requisitos legais e regulamentares.

O Programa de Segurança do Prestador de Serviço de Tráfego Aéreo (PSPSTA) tem como objetivo primário a proteção dos passageiros, das tripulações, do pessoal em terra, da carga, do correio, das aeronaves e das instalações contra atos de interferência ilícita, cabendo aos prestadores de serviço de tráfego aéreo garantir a sua execução e atualização.

Assim sendo, a presente instrução visa estabelecer as regras de elaboração, controlo e implementação do PSPSTA, bem como requisitos complementares para a sua aprovação e fiscalização pela autoridade aeronáutica.



1. OBJECTO

A presente instrução tem por objetivo estabelecer as regras de elaboração, controlo e implementação do programa de segurança do prestador de serviço de tráfego aéreo (PSPSTA), bem como os requisitos complementares para aprovação e fiscalização pela autoridade aeronáutica.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta instrução aplica-se aos prestadores de serviço de tráfego aéreo (PSTA), aos quais é exigido um programa de segurança devidamente aprovado pela autoridade aeronáutica.

3. REFERÊNCIAS

Esta instrução baseou-se nos seguintes documentos pertinentes à segurança da aviação civil:

- a) Anexo 17 à Convenção sobre a Aviação Civil Internacional de 1944;
- b) Manual de Segurança para a Protecção da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (Documento 8973 da OACI),;
- c) Manual de Segurança de Gestão de Trafego Aéreo (Documento 9985 da OACI)
- d) Cyber Security and Risk Assessment Guide (CANSO)
- e) PNCQSAC - Programa Nacional de Controlo de Qualidade e Segurança da Aviação Civil;
- f) PNFTCSAC - Programa Nacional de Formação, Treino e Certificação em Segurança da Aviação Civil;
- g) PNSAC - Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil;
- h) CV CAR 12 – Regulamento de Segurança da Aviação Civil; e

- i) Demais regulamentos AVSEC aprovados pela autoridade aeronáutica.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

4.1. Para efeitos do disposto na presente instrução, entende-se por:

- a) «Atos de interferência ilícita», atos ou tentativas de atos suscetíveis de comprometer a segurança da aviação civil e do transporte aéreo, designadamente:
- (i) Captura ilícita duma aeronave;
 - (ii) Destruição duma aeronave que se encontra em serviço;
 - (iii) Tomada de reféns que se encontram a bordo duma aeronave ou num aeródromo;
 - (iv) Entrada à força numa aeronave, num aeródromo ou no interior duma instalação aeronáutica;
 - (v) Introdução a bordo duma aeronave ou num aeródromo, duma arma, dum engenho perigoso ou duma matéria perigosa, com fins criminosos;
 - (vi) Utilização duma aeronave que se encontra em serviço com o propósito de causar mortes, ofensas corporais graves, ou danos graves à propriedade ou ao ambiente;
 - (vii) Comunicação de informações falsas de modo a comprometer a segurança duma aeronave em voo ou no solo, de passageiros, tripulantes, pessoal em terra ou do público em geral, num aeródromo ou dentro duma instalação da aviação civil.
- b) «Programa nacional de segurança da aviação civil», as normas, práticas e procedimentos implementados pelo Estado de Cabo Verde, com vista a garantir a regularidade, a segurança e a eficácia da aviação civil;
- c) «Programa de segurança», medidas adotadas pelos operadores para assegurarem a proteção da aviação civil internacional contra atos de interferência ilícita;

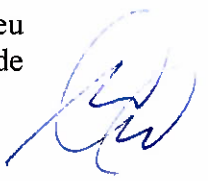
- d) «Segurança», proteção da aviação civil contra atos de interferência ilícita, sendo que este objetivo é alcançado através da combinação de medidas e de meios humanos e materiais.
- e) «Serviço de navegação aérea», todos os serviços de tráfego aéreo e serviços auxiliares que fornecem comunicação, infraestruturas de navegação aérea e vigilância e outros serviços, incluindo serviço meteorológico para utentes de espaço aéreo, serviços de busca e salvamento e serviços de informação aeronáutica.

4.2.No âmbito desta instrução, as seguintes abreviaturas têm os seguintes significados:

- a) ARS – Áreas Restritas de Segurança;
- b) ATC – Controlo de Tráfego Aéreo
- c) AVSEC – Segurança da Aviação Civil;
- d) OACI – Organização da Aviação Civil Internacional;
- e) PNCQSAC – Programa Nacional Controlo de Qualidade em Segurança da Aviação Civil
- f) PNFTCSAC – Programa Nacional de Formação, Treino e Certificação em Segurança da Aviação Civil;
- g) PNSAC – Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil;
- h) PSPSTA – Programa de Segurança do Prestador de Serviço de Tráfego Aéreo
- i) PSTA – Prestador de Serviço do Tráfego Aéreo

5. EXIGÊNCIA DO PROGRAMA DE SEGURANÇA

Os prestadores de serviço de tráfego aéreo devem estabelecer um programa de segurança que responda às exigências da presente instrução, sendo o seu cumprimento e implementação da responsabilidade do titular do órgão máximo de direção da empresa e do responsável de segurança.



6. OBJECTIVOS GERAIS DO PROGRAMA DE SEGURANÇA

O PSPSTA deve ser elaborado visando alcançar, no mínimo, os seguintes objetivos:

- a) Salvar e proteger a aviação civil contra atos de interferência ilícita, garantir o melhor nível possível de segurança dos passageiros, da tripulação, do pessoal em terra, do público em geral, das aeronaves, das instalações, da carga, e do correio.
- b) Garantir a segurança física das instalações e a segurança do sistema de comunicação e informação

7. RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO DO TRÁFEGO AÉREO

Os prestadores de serviço do tráfego aéreo são responsáveis por:

- a) Elaborar, controlar, implementar, supervisionar e rever periodicamente o seu programa de segurança;
- b) Especificar no programa de segurança, as práticas e os procedimentos a ser adotados visando a proteção dos passageiros, tripulantes, pessoal de terra, aeronaves e instalações contra atos de interferência ilícita;
- c) Elaborar o seu programa de segurança de acordo com as normas e procedimentos previstos na regulamentação nacional sobre a segurança da aviação civil;
- d) Apresentar, para aprovação da autoridade aeronáutica, o seu programa de segurança e seus Anexos contendo procedimentos específicos.
- e) Especificar, nos seus respectivos programas de segurança, as responsabilidades referentes à segurança da aviação civil das empresas contratadas para efeitos de prestação de serviços;
- f) Nomear um coordenador de segurança, responsável pela boa execução do seu programa de segurança;
- g) Indicar pessoas responsáveis pela implementação das medidas de segurança prescritas no seu programa de segurança;
- h) Estabelecer e implementar os programas de formação e treino, de controlo de qualidade interno e ainda os planos de contingência AVSEC;

- i) Realizar atividades de controle interno, para assegurar que as medidas e procedimentos de segurança previstos no seu programa de segurança, programa interno de formação no PNSAC e demais Programas AVSEC, são efetivamente implementadas e se são eficazes.

8. REFERÊNCIAS PARA ELABORAÇÃO DE UM PROGRAMA DE SEGURANÇA

Aquando da elaboração do programa de segurança, os prestadores de serviço de tráfego aéreo devem consultar os seguintes documentos pertinentes à segurança da aviação civil:

- a) Anexo 17 à Convenção sobre a Aviação Civil Internacional, de 1944;
- b) Documento 8973 (Doc.8973), da OACI, Manual de Segurança para a Proteção da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita;
- c) Documento 9985, Manual de Segurança de Gestão de Tráfego Aéreo
- d) CANSO ;
- e) PNSAC;
- f) PNCQSAC
- g) PNFTCSAC
- h) CV CAR 12; e
- i) Demais regulamentos AVSEC aprovados pela autoridade aeronáutica.

9. ELEMENTOS DE UM PROGRAMA DE SEGURANÇA

- a) Os prestadores de serviço de tráfego aéreo devem desenvolver o seu programa de segurança, contendo nomeadamente os seguintes elementos:
 - (i) Definições e abreviaturas;
 - (ii) Objetivo do programa de segurança da empresa realçando a necessidade do cumprimento das normas e práticas recomendadas do Anexo e 17 e das provisões do PNSAC e dos demais regulamentos AVSEC;
 - (iii) Declaração da política de segurança da empresa, devidamente assinado pelo titular do órgão máximo de direção;
 - (iv) Referência à legislação internacional e nacional;
 - (v) Estrutura organizacional da empresa incluindo a definição das responsabilidades de todas as entidades com responsabilidade no seu cumprimento;

- (vi) Descrição dos canais e dos procedimentos para a comunicação e troca de informações de segurança entre as diferentes entidades com responsabilidade nessa matéria;
 - (vii) Descrição das medidas e procedimentos aplicáveis à segurança;
 - (viii) Requisitos de formação e treino em matéria de segurança da aviação civil exigidos a todos os colaboradores em conformidade com o PNFTCSAC;
 - (ix) Ações de Controlo de Qualidade;
 - (x) Apêndices contendo entre outros aspetos, plantas, diagramas, planos de contingências dar respostas a situações de atos de interferência ilícitas.
- b) Para efeitos de elaboração do programa de segurança pode ser utilizado o modelo constante do Anexo I que faz parte integrante da presente instrução.

10. APROVAÇÃO DO PROGRAMA DE SEGURANÇA

- 10.1. O prestador de serviço de tráfego aéreo deve submeter 1 (um) exemplar completo do programa de segurança em formato digital à autoridade aeronáutica, para aprovação, pelo menos 30 (trinta) dias antes da data a partir da qual pretende realizar as atividades.
- 10.2. No prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da receção da proposta de programa de segurança, a autoridade aeronáutica aprova-a ou notifica por escrito o prestador de serviço de tráfego aéreo para alterá-la de modo a obedecer aos requisitos aplicáveis.
- 10.3. No prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da receção da notificação referida no parágrafo anterior, o prestador de serviço de tráfego submete à autoridade aeronáutica 2 (dois) exemplares completos do programa de segurança em formato de papel revisto para aprovação ou solicita a reapreciação do conteúdo da notificação.
- 10.4. Ao receber um pedido de reapreciação, a autoridade aeronáutica aceita-o e anula a notificação ou confirma a notificação de revisão.



- 10.5. A aprovação da autoridade aeronáutica é efetivada no próprio programa de segurança, no qual o Presidente do Conselho de Administração deve assinar e apor o carimbo.

11. REVISÃO DO PROGRAMA DE SEGURANÇA

11.1. Critérios de revisão

11.1.1. O prestador de serviço de tráfego aéreo deve propor a revisão do programa de segurança à autoridade aeronáutica, sempre que:

- a) Houver razão que afete a segurança da aviação civil;
- b) Existam aspetos não contemplados no programa vigente;
- c) Houver alteração:
 - (i) Na legislação aeronáutica;
 - (ii) Na estrutura organizacional da empresa;
 - (iii) Nos procedimentos e medidas de segurança;
 - (iv) Nas características físicas do aeródromo e das suas instalações, se as mesmas tiverem implicações nas medidas de segurança.
- d) Sejam incorporadas ações corretivas decorrentes das alterações ou não conformidades identificadas pela autoridade aeronáutica durante as ações de controlo de qualidade;
- e) Razões de interesse público o exigirem.

11.1.2. A substituição do titular do órgão máximo de direção da empresa não constitui critério de revisão, mas requer que seja inserido no programa de segurança um termo de compromisso, onde a nova direção administrativa assume a responsabilidade pelo cumprimento do previsto no programa de segurança, constando, também, a sua respetiva assinatura.

11.2. Processo de revisão

11.2.1. O prestador de serviço de tráfego aéreo deve submeter o pedido de revisão à autoridade aeronáutica com antecedência mínima de 45 (quarenta e



- cinco) dias em relação à data da sua entrada em vigor, a menos que esta autorize um período mais curto.
- 11.2.2. Recebida a proposta, a autoridade aeronáutica dispõe de 30 (trinta) dias para, mediante notificação escrita, aprovar ou rejeitar o pedido de revisão.
 - 11.2.3. A rejeição de uma revisão deve ser devidamente fundamentada pela autoridade aeronáutica.
 - 11.2.4. A revisão do programa de segurança deve ser aprovada desde que a autoridade aeronáutica considere que razões de segurança e de interesse público assim o aconselham e a proposta garante o nível de segurança exigido nos regulamentos.
 - 11.2.5. No caso de não aprovação da proposta de revisão, o prestador de serviço de tráfego aéreo pode apresentar um pedido de reapreciação à autoridade aeronáutica que deve analisá-lo e informar, fundamentando por escrito, sua decisão.
 - 11.2.6. A autoridade aeronáutica pode, a qualquer momento, determinar a revisão num programa de segurança aprovado, se julgar necessária à segurança e ao interesse público, notificando, por escrito, o prestador de serviço de tráfego aéreo.
 - 11.2.7. Ao receber a determinação de revisão, o prestador de serviço de tráfego aéreo pode apresentar, também, por escrito, num prazo inferior a 30 (trinta) dias, um pedido de reapreciação que deve ser analisado pela autoridade aeronáutica, que informará o prestador de serviço de tráfego aéreo da decisão.
 - 11.2.8. Um pedido de reapreciação tempestivamente apresentado, suspende a revisão até a decisão final da autoridade aeronáutica, exceto se esta julgar que existe uma emergência requerendo ação imediata, caso em que determina a implementação imediata de uma revisão para entrar em vigor na data que se vier a indicar.
 - 11.2.9. A autoridade aeronáutica deve, ainda, incluir, na notificação da revisão, os motivos que conduziram àquela situação de emergência e à necessidade da ação adotada.
 - 11.2.10. Quando as revisões aprovadas alterarem o texto do programa de segurança em mais de 40% de seu conteúdo, o prestador de serviço de tráfego aéreo deve proceder a sua reedição total.
 - 11.2.11. A reedição total prevista no parágrafo anterior deve ser submetida à aprovação da autoridade aeronáutica, devendo a sua capa e a sua

introdução deixar explícito, por escrito, que a nova edição incorpora a referida revisão ou todas as revisões anteriormente aprovadas.

- 11.2.12. Independentemente do disposto nos parágrafos anteriores, um programa de segurança deve ser totalmente revisto anualmente, para assegurar sua atualização com as normas nacionais e internacionais pertinentes e a evolução das condições de segurança vigentes.

12. PREPARAÇÃO

12.1. Na redação do programa de segurança, a linguagem deve ser clara e objetiva e conter o estritamente necessário para o entendimento das informações registradas, devendo ser:

- a) Curtos os parágrafos, com as frases preferencialmente em ordem direta;
- b) Evitadas informações difusas ou muito elaboradas;
- c) Evitados assuntos administrativos que não tenham correlação direta com as ações previstas no programa de segurança.

12.2. A linguagem utilizada na descrição de procedimentos, além de apropriada a cada nível de execução, deve, sempre que possível, incluir orientações que contenham os seguintes elementos primordiais de definição da tarefa:

- a) O QUE;
- b) QUEM;
- c) QUANDO;
- d) ONDE; e
- e) COMO.

12.3. As medidas de segurança a serem implementadas devem ser definidas de forma clara e objetiva, incluindo os detalhes que satisfazem os requisitos do PNSAC.

13. FORMATAÇÃO

O PSPSTA deve:



- a) Ser elaborado em língua portuguesa;
- b) Ser assinado na página de apresentação pelo titular do órgão máximo de direção da empresa e pelo responsável de segurança;
- c) Ser organizado de acordo com o previsto nesta instrução, visando facilitar a análise e a aprovação pela autoridade aeronáutica;
- d) Ter caracteres em fonte "Arial", no estilo normal, no tamanho 12 e na cor preta, com títulos e subtítulos em fonte "Arial", tamanho 14, exceto na elaboração de guias de trabalho, listas de verificação, gráficos ou outras informações nas quais sejam apropriadas outras fontes e outros tamanhos;
- e) Ser impresso em folhas no tamanho 210 x 297 mm (A4), com maior dimensão na posição vertical, exceto na elaboração de croquis, plantas, mapas, gráficos, tabelas e outras informações em que seja apropriada a impressão em maior escala ou na posição horizontal;
- f) Ter as folhas encadernadas de modo a facilitar a sua atualização;
- g) Ser composto de um ou mais volumes, que permitam o seu transporte e manuseio;
- h) Ter capa resistente e impermeável, contendo o logótipo da empresa, o título "Programa de Segurança do Prestador de Serviço de Tráfego Aéreo", o nome completo da empresa, sigla da empresa, o nome da cidade onde está localizada a sua sede e, em cada Anexo, o nome do aeródromo onde está operando, o número e título do volume;
- i) Ter, no início do volume, uma folha separada para "Controlo de Emendas";
- j) Ter, no início do volume, uma "Lista de Páginas Efetivas" para atualização, cancelamento ou inserção de páginas, com as respetivas revisões e datas de efetivação;
- k) Conter as cópias das plantas de localização das instalações, dobradas em tamanho A4, podendo ser organizadas em volumes separados, desde que haja clara indicação no programa de segurança, remetendo a informação para os apêndices específicos;
- l) Conter, em cada página, o indicador da numeração da página e do volume a que pertence, a data de efetivação da página, o logotipo da empresa.

14. GUARDA E CONTROLO

- 14.1. O prestador de serviço de tráfego aéreo deve designar e informar à autoridade aeronáutica, registrando no programa de segurança, o responsável pela guarda e controle do programa de segurança, fornecendo o seu nome completo, telefone, fax e correio eletrônico.
- 14.2. As atribuições do responsável pela guarda e controle do programa de segurança, devem incluir, no mínimo:
- a) Fornecimento de 2 (dois) exemplares completos do programa de segurança, em papel e em meio digital não editável, à autoridade aeronáutica para fins de aprovação;
 - b) A distribuição do programa de segurança aos operadores aéreos e a administração aeroportuária local onde opera a empresa e para as demais entidades com responsabilidade na sua aplicação, após aprovação da autoridade aeronáutica;
 - c) Guarda de cópias do programa de segurança em local reservado, com acesso controlado;
 - d) Manutenção da atualização do registo dos empregados da empresa e de outras pessoas credenciadas a possuir cópia do programa de segurança;
 - e) Disponibilização de cópias do programa de segurança apenas para os credenciados citados na alínea anterior, bem como apresentação por ocasião de inspeção;
 - f) Encaminhamento à autoridade aeronáutica para aprovação de toda revisão a ser efetuada no programa de segurança, nos prazos estabelecidos nesta instrução;
 - g) Atualização do programa de segurança ao receber qualquer revisão aprovada pela autoridade aeronáutica, efetuando a distribuição e a substituição prevista, inserindo ou cancelando as páginas afetadas, efetuando as respectivas anotações na “Lista de Páginas Efetivas” e de “Controle de Emendas” de todos os volumes distribuídos aos usuários credenciados do aeródromo;
 - h) Substituição de folhas rasgadas, sujas ou com qualquer outra discrepância que dificulte ou impossibilite a leitura do programa de segurança;
 - i) Estabelecimento de rotina semestral de conferência e atualização de páginas com a utilização da “Lista de Páginas Efetivas”, a fim de garantir que nenhuma página do programa de segurança seja retirada, inserida, modificada ou tenha alguma alteração manuscrita; e

- j) Verificação de que o programa de segurança, seja manuseado somente por pessoas credenciadas pela empresa e que estejam devidamente autorizadas pelo responsável de segurança da empresa.

15. ENTRADA EM VIGOR

A presente instrução entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação

ANEXO I, a que se refere o parágrafo 9.

MODELO DE UM PROGRAMA DE SEGURANÇA DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE TRAFEGO AEREO

I - GENERALIDADES

1. Folha de Aprovação
2. Índice
3. Introdução
4. Controlo de Emendas
5. Lista de Páginas efetivas
6. Lista de distribuição
7. Definições
8. Abreviaturas
9. Guarda e Controlo do PSPSTA
10. Revisão do PSPSTA

II - REGULAMENTAÇÃO INTERNACIONAL E NACIONAL

1. Legislação Internacional
 - a) Protocolos e Convenções internacionais
 - b) Outros Documentos Relevantes
2. Legislação Nacional e outros documentos AVSEC

III - POLÍTICA E ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE TRAFEGO AÉREO

1. Declaração de Política de Segurança do Prestador de serviço de Tráfego Aéreo

2. Objetivo primário do Programa de Segurança do Prestador de Serviço de Tráfego Aéreo
3. Estrutura Organizacional, Atribuições e Responsabilidades em matéria de segurança da Aviação Civil
4. Comunicação e divulgação da informação
5. Manuseio de documentos classificados

IV - DESCRIÇÃO DAS INSTALAÇÕES E AJUDAS À NAVEGAÇÃO SOB RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR DE SERVIÇO DO TRAFEGO AEREO

1. Características físicas e instalações de ajuda à navegação aérea
2. Plantas (podem ser remetidas para apêndices)
3. Operações do prestador de serviço de tráfego aéreo e suas responsabilidades

V - MEDIDAS FISICAS DE SEGURANÇA DAS INSTALAÇÕES

1. Descrição geral
2. Segurança da área pública – Lado terra
3. Proteção do perímetro de segurança das instalações de ajuda à navegação aérea
4. Proteção de Áreas Restritas De Segurança
 - a) Designação de Áreas Restritas de Segurança
 - b) Controlo de acesso a Áreas Restritas de Segurança
 - c) Responsabilidade pela manutenção da integridade da segurança de Áreas Restritas de Segurança
 - d) Sistema de identificação e cartões de acesso
 - e) Procedimentos de escolta
 - f) Patrulhamento
 - g) Controlo de chaves
 - h) Rastreio de *staff* do prestador de serviço de tráfego aéreo que acede a Áreas Restritas de Segurança
 - i) Rastreio de veículos
5. Procedimentos de rastreio

6. Equipamentos de rastreo
7. Pessoal de segurança
8. Artigos proibidos

VI- MEDIDAS DE SEGURANÇA PARA O SISTEMA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO INCLUINDO CYBERSEGURANÇA

1. Generalidades
2. Procedimentos de Segurança do sistema de Tecnologia e Comunicação
3. *Cyber Threat*

VII – PLANO DE CONTINGENCIA

1. Responsabilidades entre Estados e prestadores de serviço de trafego aéreo (PSTA)
2. Plano de contingência para segurança

VIII – CONTRIBUIÇÃO DO ORGÃO GESTOR DO TRÁFEGO AÉREO PARA A SALVAGUARDA CONTRA ATOS DE INTERFERÊNCIA ILÍCITA

1. Atribuições de segurança do PSTA em relação a outras entidades
2. Funções de segurança do órgão gestor do tráfego aéreo relativamente à segurança da aviação civil
3. Operações estratégicas de segurança do órgão gestor do tráfego aéreo
4. Operações táticas de segurança do órgão gestor do tráfego aéreo

IX – APOIO DO ORGÃO GESTOR DE TRÁFEGO AÉREO ÀS FORÇAS DE SEGURANÇA

1. Generalidades
2. Ameaças de laser
3. Ameaças ao sistema MANPADS

X- GESTÃO DE SEGURANÇA DO ESPAÇO AÉREO



1. Monitorização e produção de relatórios sobre atividades aéreas em zonas identificadas como sendo de segurança
2. Controlo de segurança e emergência do trafego aéreo
3. Criação, promulgação e monitorização de restrições temporárias do espaço aéreo

XI – PREPARAÇÃO E EFETIVAÇÃO DAS OPERAÇÕES E GESTÃO DE SEGURANÇA DO TRÁFEGO AÉREO

1. Generalidades
2. Planeamento estratégico de segurança e operações
3. Operações de segurança tática
4. Interoperação especiais com as entidades civis, militares e policiais
5. Administração de operações de segurança do órgão gestor do tráfego aéreo

XII - FORMAÇÃO E TREINO

XIII - CONTROLO DE QUALIDADE E SUPERVISÃO DAS ACTIVIDADES

XIV – ANEXOS

