

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 78, DE 24 DE MARÇO DE 2014.

Institui a política de gerenciamento de crise no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 9º, inciso XV, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.006963/2014-65, deliberado e aprovado na Reunião Administrativa da Diretoria realizada em 24 de março de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a política de gerenciamento de crise no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, a ser implementada pelas unidades organizacionais da Agência, com o objetivo de favorecer a coordenação da atuação interna em cenários de ameaça grave à segurança da aviação civil, à qualidade do transporte aéreo brasileiro, ou ainda, a outros fatores que venham afetar a imagem da instituição.

CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeito de aplicação desta Instrução Normativa, ficam definidos os seguintes termos:

I - crise: situação caracterizada pela ocorrência de um evento ou série de eventos que culminam no rompimento significativo das operações normais, podendo gerar consequências graves à imagem da ANAC ou à aviação civil brasileira, demandando medidas extraordinárias para recuperar a ordem, incluindo a instauração do comitê de crise;

II - incidente crítico: evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças à segurança da aviação civil ou à qualidade do transporte aéreo brasileiro;

III - política de gerenciamento de crise: conjunto de orientações normativas que têm como objetivo promover o gerenciamento de crise, de forma institucional;

IV - plano de gerenciamento de crise: plano que visa estabelecer procedimentos e protocolos a serem adotados pela ANAC quando em situação de crise ou de ameaça de crise;

V - plano de comunicação de crise: plano que tem como propósito resguardar a reputação ou imagem da ANAC em situações de crise, por meio do estabelecimento da comunicação da mensagem correta, no tempo adequado e para o público apropriado;

VI - comitê de crise: comitê integrado por titulares de unidade organizacional instaurado em situações de crise ou de ameaça de crise, composto no mínimo por um secretário e um presidente, com o objetivo principal de coordenar o monitoramento e a resposta da Agência à situação de crise;

VII - presidente do comitê de crise: função exercida pelo Diretor Presidente, ou outro Diretor por

ele designado, no intuito de realizar o acompanhamento estratégico da crise; e

VIII - secretário do comitê de crise: titular de unidade organizacional que atua como principal organizador das ações necessárias ao gerenciamento da crise.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 3º A política de gerenciamento de crise no âmbito da ANAC obedecerá aos seguintes princípios e diretrizes:

I - desenvolvimento de uma perspectiva positiva em relação ao gerenciamento de crise de forma a estimular a identificação de oportunidades de melhoria e aprendizagem organizacional mesmo em situações de adversidade;

II - envolvimento dos atores estratégicos na tomada de decisão das situações de crise, no intuito de alinhar os esforços institucionais e reforçar o posicionamento adotado pela Agência perante os públicos de interesse;

III - entendimento de que o gerenciamento de crise é um processo contínuo, sendo desaconselhável o uso de rigidez excessiva em relação aos procedimentos dos planos de crise que se mostrarem inadequados ou insuficientes para a situação;

IV - revisão e avaliação contínua das práticas e da capacidade institucional para o gerenciamento de crise;

V - atuação durante a crise em todos os seus estágios, pré-crise até o pós-crise, e não somente durante a fase aguda;

VI - desenvolvimento de competências institucionais e individuais para o gerenciamento de crise;

VII - preservação da confiança da sociedade e dos regulados em relação aos serviços prestados pela Agência; e

VIII - adoção de comunicação proativa e apropriada para os interessados, como outras autoridades, agentes regulados, mídia e a sociedade em geral.

CAPÍTULO III DOS INSTRUMENTOS

Art. 4º São instrumentos de gerenciamento de crise o comitê de crise, o plano de gerenciamento de crise, o plano de comunicação de crise, os canais de comunicação de crise, as ações de capacitação em crise, as simulações, as ferramentas de gestão do conhecimento em crise e as reuniões pós-crise para melhoria e avaliação da atuação da Agência.

Art. 5º O plano de gerenciamento de crise no âmbito da ANAC será publicado por meio de portaria conjunta de todas as Superintendências da Agência, além da Gerência-Geral de Ação Fiscal - GGAF, da Gerência-Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional - GGAP, da Assessoria Parlamentar - ASPAR e da Assessoria de Comunicação - ASCOM, e deverá atender ao disposto nesta Instrução Normativa.

Parágrafo único. O plano de gerenciamento de crise será atualizado anualmente, sob coordenação da GGAF, com a participação dos titulares de unidade organizacional mencionados no *caput*, sem prejuízo das demais alterações que se fizerem necessárias em decorrência de aprendizado organizacional adquirido ou por necessidade de adaptação ao cenário imediato.

Art. 6º O plano de gerenciamento de crise deverá necessariamente abordar protocolos destinados aos seguintes cenários de crise:

I - acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade;

II - interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo;

III - interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo; e

IV - ocorrência de eventos relacionados à segurança da aviação civil - AVSEC que apresente concomitantemente quaisquer uma das situações mencionadas nos incisos II e III deste artigo, ou ainda, que culmine em lesões graves ou fatalidades a passageiro ou tripulantes.

§ 1º O plano de gerenciamento de crise apresentará detalhamento dos cenários a que se refere este artigo.

§ 2º Os titulares de unidade organizacional publicarão, como anexo ao plano de gerenciamento de crise, os protocolos para a atuação em crise relacionados às suas competências regimentais.

§ 3º Outros cenários, que não os descritos no *caput*, poderão ser contemplados no plano de gerenciamento de crise, mediante aprovação do presidente do comitê de crise, observado o disposto no art. 13, inciso IV, desta Instrução Normativa.

Art. 7º Todas as Superintendências, a GGAF, a ASPAR e a GGAP simularão anualmente seus protocolos de crise.

Parágrafo único. A GGAF poderá convocar outras unidades organizacionais para participar da simulação de crise que envolver os cenários em que atua como secretário.

Art. 8º O plano de comunicação de crise seguirá, no que couber, as disposições e procedimentos previstos na Instrução Normativa nº 42, de 26 de junho de 2010.

Art. 9º A comunicação da situação de crise deverá ser realizada por meio de canal específico para essa finalidade, com tratamento reservado, conforme previsto no plano de comunicação de crise.

Parágrafo único. É vedado a qualquer servidor da ANAC representar a opinião da Agência em situação de crise perante a mídia, regulado ou sociedade quando não autorizado pelo comitê de crise.

Art. 10. Após a ocorrência de crises no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil, deverão ser realizadas reuniões no intuito de identificar oportunidades de melhoria e avaliação do desempenho da Agência na situação de crise.

Art. 11. O repositório de conhecimento em crise deverá ser atualizado com os novos conhecimentos adquiridos tanto em situações práticas quanto por meio de ações de capacitação.

CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS E ESTRUTURA

Art. 12. Compete ao comitê de crise:

I - coletar informações sobre a crise, identificando os fatos consequentes e correlacionados;

II - acompanhar o processo ou situação que configura a crise;

III - identificar ações para melhoria e avaliar o desempenho da Agência na crise; e

IV - adotar as ações que se mostrarem necessárias para solucionar as repercussões da crise.

§ 1º O comitê será integrado por um secretário, um presidente e os titulares de unidade organizacional que por ventura sejam acionados para contribuir para o monitoramento ou resolução da situação, conforme suas competências regimentalmente estabelecidas.

§ 2º Caso a crise envolva vazamento de informação ou corrupção, os servidores que estiverem envolvidos no caso não atuarão no comitê de crise, sendo nessa situação admissível a designação de quaisquer servidores indicados pelo presidente do comitê, inclusive para o exercício da função de secretário.

Art. 13. Compete ao presidente do comitê de crise:

I - avaliar e validar as ações estratégicas propostas pelo secretário e demais titulares de unidade organizacional para gestão da crise;

II - decidir sobre as discordâncias entre as diversas unidades organizacionais no que se referir à situação de crise;

III - validar o acionamento do comitê de crise; e

IV - designar secretário para cenários de crise não previstos nesta Instrução Normativa, observando as competências dos titulares de unidade organizacional estabelecidas no Regimento Interno da Agência.

Parágrafo único. Os cenários não previstos nessa Instrução Normativa podem ter secretário designado de forma proativa ou reativa, conforme disposto abaixo:

I - a designação do secretário será proativa quando ocorrer em estágio anterior à identificação da crise de fato, ou seja, o cenário de crise para o qual o secretário é designado é apenas uma hipótese não consumada, sendo nesse caso necessário estabelecer paralelamente protocolo específico no plano de gerenciamento de crise; e

II - a designação será reativa quando ocorrer após a identificação da crise de fato, ou seja, a designação é realizada para atuação na crise ou ameaça de crise evidenciada a partir de fatos já manifestos, requerendo adoção imediata de ações para seu devido tratamento, independentemente da existência de procedimento ou protocolo no plano de gerenciamento de crise.

Art. 14. Compete ao secretário do comitê de crise:

I - propor o acionamento do comitê de crise quando considerar que a situação se enquadra no disposto no art. 2º, inciso I, desta Instrução Normativa ao presidente do comitê de crise, ouvindo a ASCOM, ressalvado o disposto no art. 13, parágrafo único, inciso II, desta Instrução Normativa;

II - levantar possíveis soluções para a gestão da crise, com o apoio dos demais membros do comitê;

III - consolidar as informações relativas à crise buscando proporcionar um adequado entendimento da situação;

IV - identificar as lacunas de informação existentes, demandando das unidades organizacionais competentes os dados e elementos necessários para o devido entendimento da situação, quando necessário;

V - assegurar que sejam repassadas ao presidente do comitê as informações sobre o andamento da situação de crise;

VI - registrar e consolidar as informações para a melhoria e avaliação do desempenho da Agência em situações de crise;

VII - identificar as necessidades de capacitação e propor capacitação em gerenciamento de crise para os cenários em que atua como secretário;

VIII - revisar os protocolos de crise em que atuar como secretário; e

IX - identificar o encerramento da fase aguda da crise, propondo ao presidente do comitê o encerramento das atividades.

§ 1º O titular da GGAF exercerá as funções estabelecidas neste artigo nos cenários de crise descritos no art. 6º, incisos I a IV, desta Instrução Normativa.

§ 2º O secretário do comitê de crise poderá designar servidores para auxiliar na execução de suas atribuições.

Art. 15. Compete ao titular da ASCOM:

I - elaborar e publicar o plano de comunicação de crise;

II - assessorar o secretário de crise a fim de auxiliar na decisão de instauração do comitê; e

III - propor a implementação do plano de comunicação de crise.

Parágrafo único. O plano de que trata o inciso III do *caput* deverá contemplar o posicionamento da Agência, a elaboração de mensagem-chave contendo informações suficientes e respostas satisfatórias em relação ao que está sendo feito para resolver a situação de forma imediata, a decisão sobre quem será o porta-voz oficial e as demais ações que compõem a estratégia de comunicação em âmbito interno e externo se for o caso.

Art. 16. Compete ao titular da Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP:

I - promover estratégias para o desenvolvimento de competências individuais em gerenciamento de crise; e

II - propor e auxiliar na execução da comunicação interna com foco na estratégia de comunicação de crise.

Art. 17. Compete aos titulares de unidade organizacional:

I - garantir que os protocolos e os aspectos do plano de gerenciamento de crise que estejam sob sua alçada estejam atualizados, incluindo listas de contatos telefônicos;

II - contribuir para o desenvolvimento das ações do comitê de crise;

III - informar tempestivamente à GGAF a ocorrência de incidente crítico que culmine nos cenários descritos no art. 6º, incisos I a IV, desta Instrução Normativa;

IV - informar tempestivamente ao presidente do comitê de crise em exercício ameaça de crise relacionada às suas competências regimentais que envolva cenário não descrito nesta Instrução Normativa; e

V - fornecer recursos humanos e materiais para auxiliar na gestão da crise.

Art. 18. Os titulares das Superintendências de Administração e Finanças - SAF e de Tecnologia da Informação - STI proverão, respectivamente, o suporte logístico e tecnológico necessário ao gerenciamento da crise em caráter tempestivo, conforme solicitado pelo secretário do comitê.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO PACHECO DOS GUARANY
Diretor-Presidente