

Cenário: Indisponibilidade de serviços terceirizados essenciais

Protocolo de Ações

Versão 1.0

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor

Índice

1	OBJETIVO DO DOCUMENTO	2
2	DEFINIÇÕES, ACRÔNIMOS E ABREVIações.....	2
3	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES.....	2
3.1	GATILHO PARA INÍCIO DAS AÇÕES.....	2
3.2	AÇÕES BÁSICAS E DE CONTINGÊNCIA.....	2
3.2	CARACTERIZAÇÃO DE CRISE FINALIZADA OU CONTROLADA	3
3.3	AÇÕES PÓS-CRISE.....	3
4	MATRIZ RACI.....	3
5	ATORES	4
6	RISCOS	5

Documento protocolo de ações

1 Objetivo do Documento

Em consonância com as diretrizes fixadas na Instrução Normativa nº 78, de 24 de março de 2014, o objetivo do presente protocolo é garantir a continuidade das operações críticas da Agência quando da indisponibilidade de prestação de serviços de apoio administrativo, transporte, e limpeza nas unidades da Agência, por descumprimento contratual, ou quando da ausência de transporte público regular. Estão envolvidos no protocolo a Gerência de Logística, responsável pela coordenação e acompanhamento das situações, e as unidades de serviço da Superintendência de Administração e Finanças.

2 Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Operações críticas	Processos de trabalho que não podem ser interrompidos, sob pena de comprometer o funcionamento do sistema nacional de aviação civil, violar contratos ou obrigações legais.

3 Descrição das ações

3.1 Gatilho para início das ações

O gatilho para início das ações ocorre quando da ausência de colaboradores para a prestação dos serviços definidos no item 1 ou quando do conhecimento de falhas no transporte público oferecido pelo município.

3.2 Ações básicas e de contingência

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
<i>Mapear residência dos colaboradores em conjunto com o preposto das empresas</i>	<i>1 hora</i>		
<i>Com base na lista de deslocamentos,</i>	<i>1 hora</i>	<i>Disponibilizar frota oficial, caso</i>	<i>1 hora</i>

<i>buscar em cada pavimento colaboradores que possam oferecer carona</i>		<i>nem todas as rotas possam ser executadas por carona, dando preferência para os deslocamentos, considerando a ida e a volta, que possam vir a ser cumpridos inicialmente em menor tempo.</i>	
<i>No caso de mero descumprimento contratual, mapear os postos de trabalho descobertos associados às operações críticas, tais como recepções, gabinetes de Diretores e limpeza de sanitários</i>	<i>1 hora</i>		
<i>Remanejar servidores para essas funções e acionar parceiros (condomínio e outros órgãos públicos)</i>	<i>1 hora</i>		

3.2 Caracterização de crise finalizada ou controlada

A crise deste cenário estará finalizada quando os serviços estiverem totalmente disponíveis. Encerrado o cenário, deve ser marcada reunião de coordenação para discussão de relatórios e avaliação de necessidade de aperfeiçoamento do presente protocolo.

3.3 Ações pós-crise

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
<i>Refletir sobre ações de prevenção que poderiam ser tomadas para evitar novas ocorrências</i>	<i>1 mês</i>		
<i>Traçar plano de ação</i>	<i>1 mês</i>		
<i>Monitorar plano de ação</i>			

4 Matriz RACI

	SAF	GLOG	GTSG e GTAFs	Colaboradores
Atividade				
Informam ocorrência	C	I	R	R
Aciona Protocolo	R	I		
Mapeia deslocamentos necessários		I	R	
Fomenta a disponibilização de carona		I	R	
Disponibiliza frota oficial		I	R	
Remaneja colaboradores		I	R	
Comunica Alta Administração	R	I	I	
Comunica ASCOM	R	I	I	
Agenda reunião pós crise		R		
Adequa protocolo		R		

R- *Responsible*: é o responsável pela execução da tarefa, podendo haver mais de um para a mesma atividade.

A - *Accountable*: é quem possui a propriedade sobre a atividade e responde pelos seus resultados. Só é possível existir um Accountable para cada ação.

C - *Consulted*: consiste naquele que será consultado, fornecendo informações, podendo também autorizar determinadas tarefas.

I - *Informed*: aquele que será informado durante a ação ou sobre o seu resultado; tem o objetivo de “dar ciência” sobre determinados atos>

5 Atores

Perfil na matriz RACI	Nome	Telefones	e-mails	Observações
Consulted	Ariosto Culau	(61) 3314-4521 / (61) 9114-2134	ariosto.culau@anac.gov.br	SAF
Responsible	Alexandre Alvim	(61) 3314-4546 / (61) 9114-3382	alexandre.ferreira@anac.gov.br	GTSG
Responsible	Fernando Mazzeo	(21) 3501-5861 / (21) 99195-0592	fernando.lima@anac.gov.br	GTAF/RJ
Responsible	Odete Luci	(11) 3636-8674 / (12) 99102-9201	odete.luci@anac.gov.br	GTAF/SP
Informed	Alberto Romeiro	(61) 3314-4528 / (61) 9163-0153	alberto.romeiro@anac.gov.br	GLOG

Informed	Gabriela Leal	(61) 3314-4497	gabriela.leal@anac.gov.br	ASCOM
Informed	Alta Administração	(61) 3314-4202	presidencia@anac.gov.br	Presidência

6 Riscos

Como riscos à execução deste protocolo, podemos elencar a manutenção por longo período da indisponibilidade dos serviços, aumentando o rol de atividades críticas que não podem mais ser sobrestadas. Há, ainda, risco de o transporte dos colaboradores não se dar em tempo hábil, por conta das condições de trânsito.

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Longo período de indisponibilidade	Alto	Celebração de cooperação com parceiros
Transporte lento	Médio	Fomento a carona