

## Plano de Gerenciamento de Crise Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC

Aprovado em 2 de maio de 2014

**George Alex Lima de Souza – Chefe da Assessoria Parlamentar**

**Karen Amélia Siriano Bonfim – Chefe da Assessoria de Comunicação Social**

**Maurício José Antunes Gusman Filho - Assessor de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos**

**Daniel Ramos Longo – Chefe da Assessoria Internacional**

**Cláudio Beschizza Ianelli – Superintendente de Ação Fiscal**

**Ricardo Bisinotto Catanant – Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos**

**Fábio Faizi Rahnemay Rabbani – Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária**

**Wagner William de Souza Moraes – Superintendente de Padrões Operacionais**

**Roberto José Silveira Honorato – Superintendente de Aeronavegabilidade**

**Lélio Trida Sene – Superintendente de Administração e Finanças**

**Tiago Sousa Pereira – Superintendente de Planejamento Institucional**

**Gustavo Sanches – Superintendente de Tecnologia da Informação**

**Eduardo Borba Chaffin Junior – Superintendente de Gestão de Pessoas (substituto)**

**Clarissa Costa de Barros - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos**

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
11/12/2015	2.0	Atualização Anual	Marcelo Fremder
11/07/2016	3.0	Atualização Anual	Marcelo Fremder
11/10/2016	3.1	Atualização devido a alteração regimental	Marcelo Fremder
31/08/2017	3.2	Atualização Anual	Marcelo Fremder



## Sumário

1. Prefácio .....	4
2. Siglas .....	4
3. Objetivos .....	5
4. Revisão do Plano .....	5
5. Principais conceitos.....	5
6. Cenários .....	6
7. Funções .....	7
8. Ações de gestão de pessoas.....	11
9. Gestão da informação.....	11
10. Da sala de Crise .....	11
11. ANEXOS – PROTOCOLOS.....	12
ANEXO 1 Protocolo de Ações SFI .....	13
ANEXO 2 Protocolos de Ações SAR .....	24
ANEXO 3 Protocolo de Ações ASINT .....	47
ANEXO 5 Protocolo de Ações ASPAR .....	54
ANEXO 6 Protocolo de Ações ASCOM.....	62
ANEXO 7 Protocolo de Ações SGP.....	70
ANEXO 8 Protocolo de Ações STI .....	69
ANEXO 9 Protocolo de Ações SAF .....	86
ANEXO 10 Protocolo de Ações SAS .....	93
ANEXO 11 Protocolo de Ações SPO.....	119
ANEXO 12 Protocolo de Ações SIA.....	127
ANEXO 13 Protocolo de Ações ASIPAER .....	157

## 1. Prefácio

Este plano tem como motivação subjacente a promoção na Anac de uma cultura propícia para a atuação em crises, minimizando seus impactos negativos e possibilitando oportunidades de melhoria para o sistema de aviação civil e para o funcionamento da Agência.

Além dos princípios a que se refere a política de gerenciamento de crise, instituída por meio da Instrução Normativa nº 78, de 24 de março de 2014, este plano se apoia no pressuposto de que, diante de uma crise no setor, é fundamental à Anac garantir um nível satisfatório de segurança da aviação civil, bem como atuar para o retorno ao bom funcionamento e a níveis adequados de qualidade dos serviços prestados no transporte aéreo, sem descuido da credibilidade da Agência perante a sociedade, agentes regulados, entidades governamentais, órgãos de controle e organismos nacionais e internacionais afetos à aviação civil.

O plano também tem como pilar que, mesmo sendo um órgão regulador, ou seja, não tendo como responsabilidade primária a execução ou operação de atividades típicas do mercado de aviação civil ou de seus regulados, a Agência deve monitorar as situações em que o sistema de aviação civil tenha seu funcionamento significativamente ameaçado ou comprometido, buscando internalizar as oportunidades de melhoria identificadas.

## 2. Siglas

<b>Sigla/Termo</b>	<b>Significado</b>
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASINT	Assessoria Internacional
ASIPAER	Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos
ASPAR	Assessoria Parlamentar
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
IN	Instrução Normativa
Inspetor(es)	Especialistas em Regulação de Aviação Civil, Técnico em Regulação de Aviação Civil, ocupantes de cargos comissionados e servidores do Quadro de Pessoal Específico da Agência que tenham atribuição relacionada ao poder de polícia (Art. 2º. da IN 101 de 14/06/2016)
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
SAS	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
SIA	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
SPI	Superintendência de Planejamento Institucional
SPO	Superintendência de Padrões Operacionais
SRA	Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

### 3. Objetivos

3.1 Este documento tem por finalidade estabelecer o plano de gerenciamento de crise no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil, elencando procedimentos e protocolos que devem ser adotados pela Anac quando diante de uma situação de crise ou de ameaça de crise. Os procedimentos e protocolos aqui abordados englobam o acionamento do comitê de crise, gerenciamento da crise propriamente dito, e o pós-crise, com foco em quatro cenários críticos que representam ameaça à segurança e à qualidade do transporte aéreo.

### 4. Revisão do Plano

- 4.1 Este plano deverá ser atualizado anualmente mediante Portaria conjunta das Superintendências da Agência, bem como da Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (ASIPAER), da Assessoria Parlamentar (ASPAR), da Assessoria Internacional (ASINT), e da Assessoria de Comunicação (ASCOM), ou sempre que necessário à incorporação de novos conhecimentos ou à adaptação a um novo cenário.
- 4.2 Ao revisar este plano os titulares de unidades organizacionais deverão se assegurar do alinhamento dos protocolos de suas áreas com o dos Diretores, aprovado por meio de Portaria da Diretoria, bem como às orientações presentes na IN nº 78/2014.

### 5. Principais conceitos

- 5.1 **Incidente crítico:** evento ou série de eventos que pode desencadear ameaças à segurança da aviação civil ou à qualidade do transporte aéreo brasileiro.
- 5.2 **Crise:** situação caracterizada pela ocorrência de um evento ou série de eventos que culmina 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.
- 5.3 **Política de gerenciamento de crise:** conjunto de orientações normativas que têm como objetivo promover o gerenciamento de crise, de forma institucional, na ANAC.
- 5.4 **Plano de gerenciamento de crise:** plano que estabelece procedimentos e protocolos a que devem ser adotados pela Anac quando em situação de crise ou de ameaça de crise.
- 5.5 **Comitê de crise:** comitê 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.
- 5.6 **Presidente do comitê de crise:** função exercida pelo Diretor Presidente, ou outro Diretor por ele indicado.
- 5.7 **Secretário do comitê de crise:** titular de unidade organizacional que atua como principal organizador das ações necessárias para a o gerenciamento da crise.
- 5.8 **Protocolo de atuação em crise:** documento que retrata as ações a serem adotadas quando instaurado o cenário de crise.

## 6. Cenários

6.1 Este plano de gerenciamento de crise da ANAC contempla quatro cenários que podem representar ameaças significativas à aviação civil, sobretudo à segurança e à qualidade do transporte aéreo, focos da missão da Agência. Esses cenários, dispostos no art. 6º da IN nº 78/2014, se constituem em componentes obrigatórios deste plano.

6.2 Os referidos cenários, descritos a seguir, representam situações hipotéticas nas quais há potencial de ruptura no funcionamento normal da Agência. A eles foram associadas listas não exaustivas de incidentes críticos que poderiam lhes dar origem.

### ***6.3 Cenário 1: acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.***

6.3.1 Incidentes críticos: a) acidente aeronáutico grave com aeronave; b) acidente aeronáutico de significativa repercussão pública envolvendo autoridades e personalidades ou em áreas habitadas; c) acidente aeronáutico grave com aeronave de matrícula estrangeira do transporte aéreo regular; d) ocorrência de solo que cause lesão grave ou fatal em aeródromo público da aviação regular; e) acidentes que impliquem em interdição de pistas de aeródromo público com operações da aviação regular.

### ***6.4 Cenário 2: interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.***

6.4.1 Incidentes críticos: interdição da pista de pouso, interrupção do fornecimento de energia, falha no *check-in*, greve de funcionários, bloqueio de acesso, eventos meteorológicos graves e inesperados, quebra de contrato ou falência do operador gerando ausência súbita de operador, etc.

### ***6.5 Cenário 3: interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.***

6.5.1 Incidentes críticos: falência, greves, falha de sistemas (passagens, *check-in*), indisponibilidade de aeronaves/pessoal de aviação civil, etc.

### ***6.6 Cenário 4: ocorrência de eventos relacionados à segurança da aviação civil - AVSEC que apresente concomitantemente quaisquer uma das situações mencionadas nos incisos 2 e 3, ou ainda, que culmine em lesões graves ou fatalidades a passageiro ou tripulantes.***

6.6.1 Incidentes críticos: a) apoderamento ilícito de aeronave em voo; b) apoderamento ilícito de aeronave no solo; c) manutenção de refém a bordo de aeronaves ou nos aeródromos; d) invasão de aeronave, de aeroporto ou das dependências de instalação aeronáutica; e) introdução de arma, artefato ou material perigoso, com intenções criminosas, a bordo de aeronave ou em um aeroporto; f) comunicação de informação falsa que coloque em risco a segurança de aeronave em voo ou no solo, dos passageiros, tripulação, pessoal de terra ou público em geral, no aeroporto ou

nas dependências de instalação de navegação aérea; e g) ataque a aeronaves utilizando Sistema Antiaéreo Portátil.

## 7. Funções

7.1 Conforme definido na IN nº 78/2014, a competência de secretário do comitê de crise para os cenários elencados na seção 6 é do SFI.

7.2 O Diretor Presidente exerce a presidência do comitê de crise até que seja publicado ato normativo indicando outro Diretor para a função. Os protocolos dos Diretores e do presidente do comitê são instituídos por meio de ato normativo produzido pela Diretoria.

7.3 As competências mencionadas no capítulo IV da IN nº 78/2014 e os protocolos de reação de cada unidade organizacional podem ser agrupados em funções que, no que tange ao gerenciamento da crise, tenham objetivos similares. As funções típicas de gerenciamento de crise na Agência, são:

- **Comunicação:** envolve prestação ou obtenção de informação dos grupos de interesse (*stakeholders*), internos ou externos à Agência, tais como: mídia, servidores, sociedade, embaixadas, órgãos de comunicação e parlamentares.
- **Operação:** envolve a execução de ações relacionadas ao acompanhamento das ações dos regulados e à adoção das providências cabíveis, com o objetivo de contribuir para o gerenciamento da crise.
- **Patrocínio:** envolve acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos atores responsáveis pela operação e remoção dos obstáculos por eles enfrentados, quando se fizer necessário, no intuito de facilitar o gerenciamento da crise.
- **Suporte:** apoio logístico, financeiro, material e tecnológico prestado aos atores responsáveis pela operação, no intuito de assegurar que há condições adequadas para o desenvolvimento das ações relacionadas ao gerenciamento da crise.

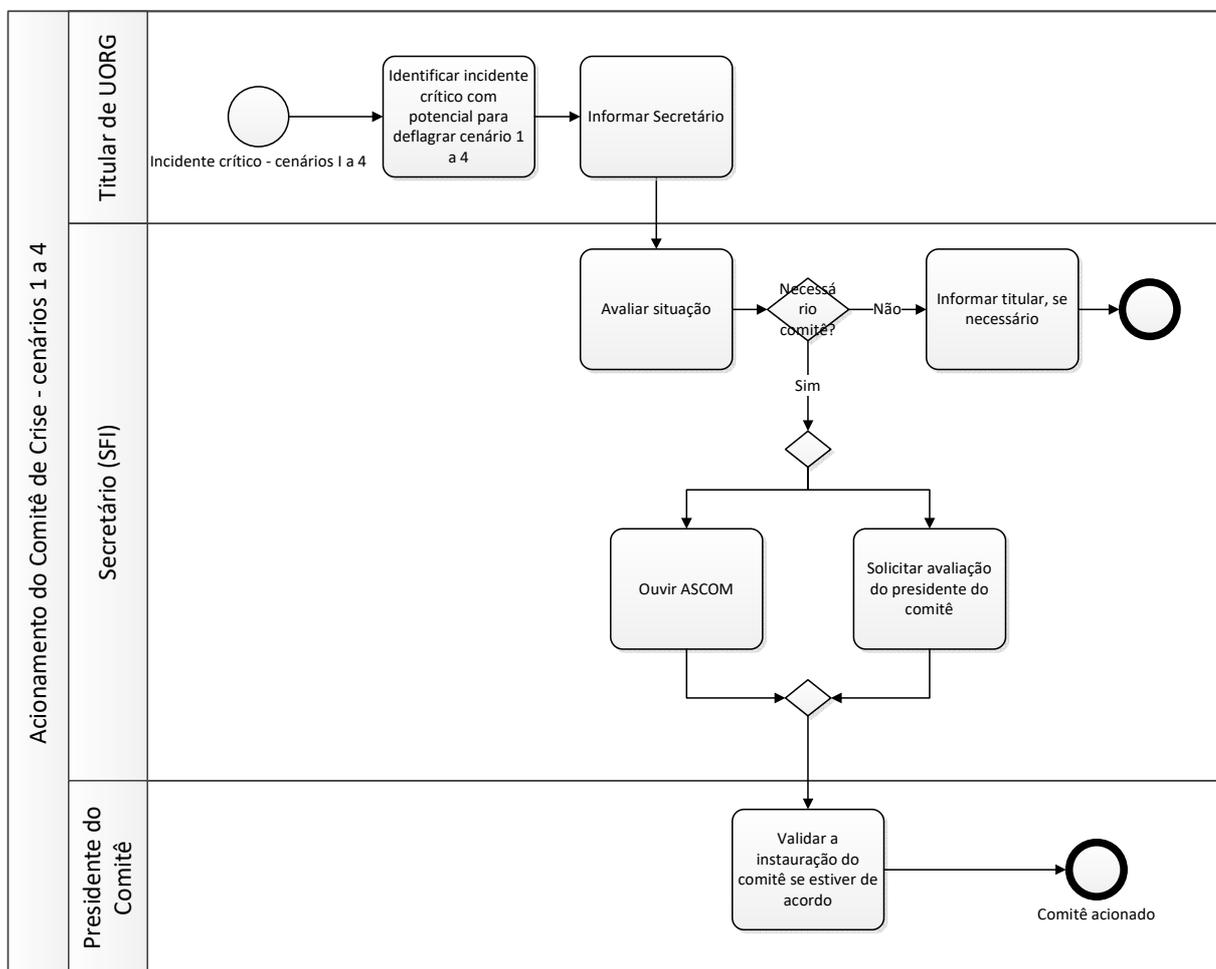
7.4 A figura abaixo apresenta a relação entre as unidades organizacionais e as funções exercidas por elas no que tange aos cenários apresentados na seção 6.

Figura 1. Relação entre as funções e as unidades organizacionais quando nos cenários descritos na seção 6.



7.5 As ações do comitê de crise são divididas em três fases: acionamento, gerenciamento da crise e pós-crise. Formalmente, os trabalhos de gerenciamento de crise são concluídos com o desfazimento do comitê, proposto por seu secretário ao presidente, a partir da conclusão de que a crise foi controlada ou finalizada. Independentemente, no protocolo de cada unidade organizacional deve haver uma seção específica que trate das ações pós-crise. Em alguns casos, o fim da participação da área no gerenciamento da crise poderá ocorrer antes do encerramento dos trabalhos do comitê, e isto deve estar previsto na seção que trata das ações pós-crise no protocolo da unidade organizacional. Segue o fluxo de acionamento do comitê de crise, em consonância ao disposto na IN nº 78/2014.

Figura 2. Fluxo de acionamento do comitê de crise na ocorrência dos cenários 1 a 4



7.6 No cenário 3 o período pré- crise pode ser longo, durante o qual a atuação da SAS é de fundamental importância. Segue o fluxo de acionamento do comitê para o referido cenário, considerada a fase pré- crise.

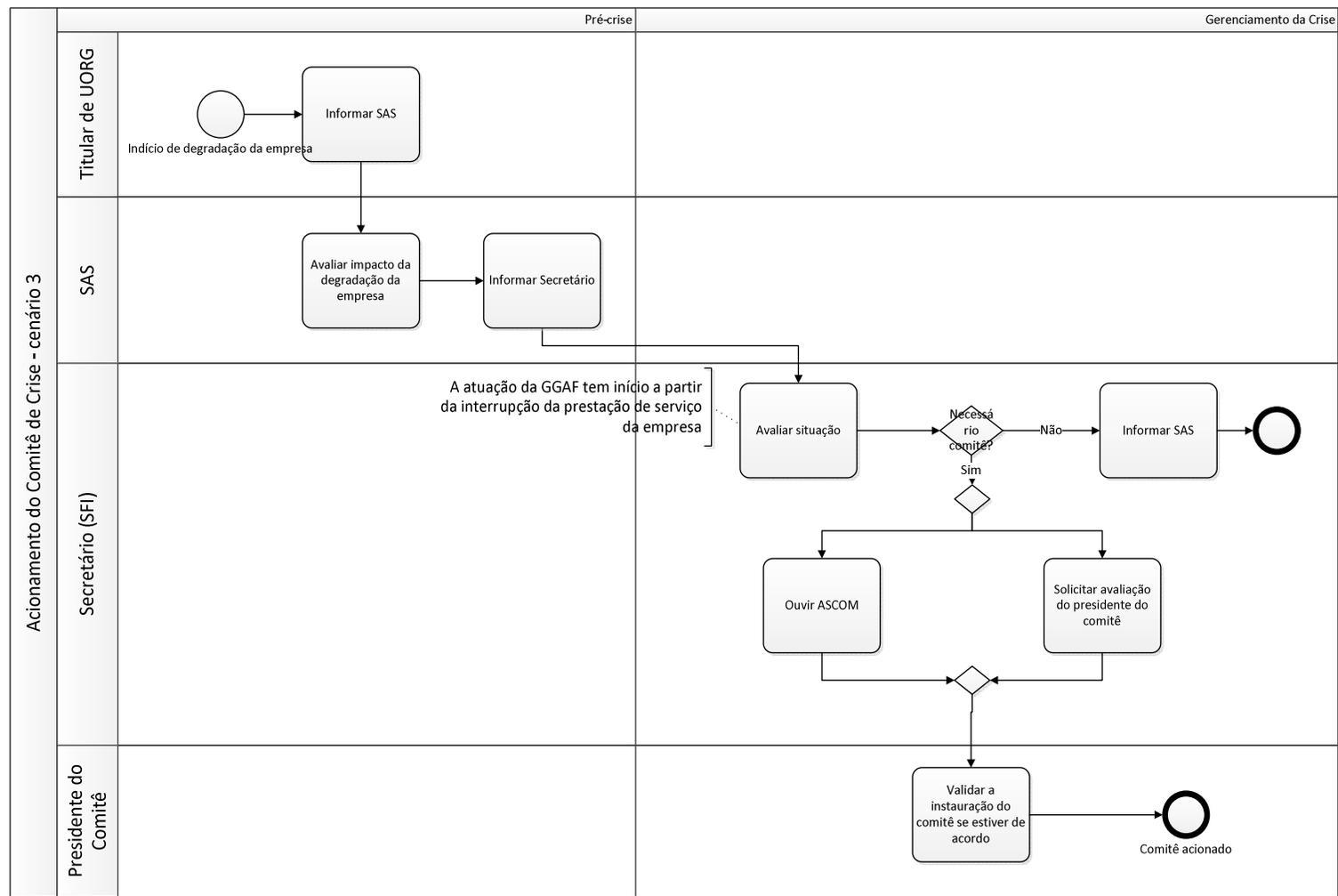


Figura 3. Fluxo de acionamento no cenário 3.

7.7 Ainda no que diz respeito às funções é importante esclarecer as relações entre os protocolos das áreas. A figura a seguir resume essas interfaces, agrupando as unidades que exercem funções similares de operações, patrocínio, comunicação e suporte durante o gerenciamento da crise.

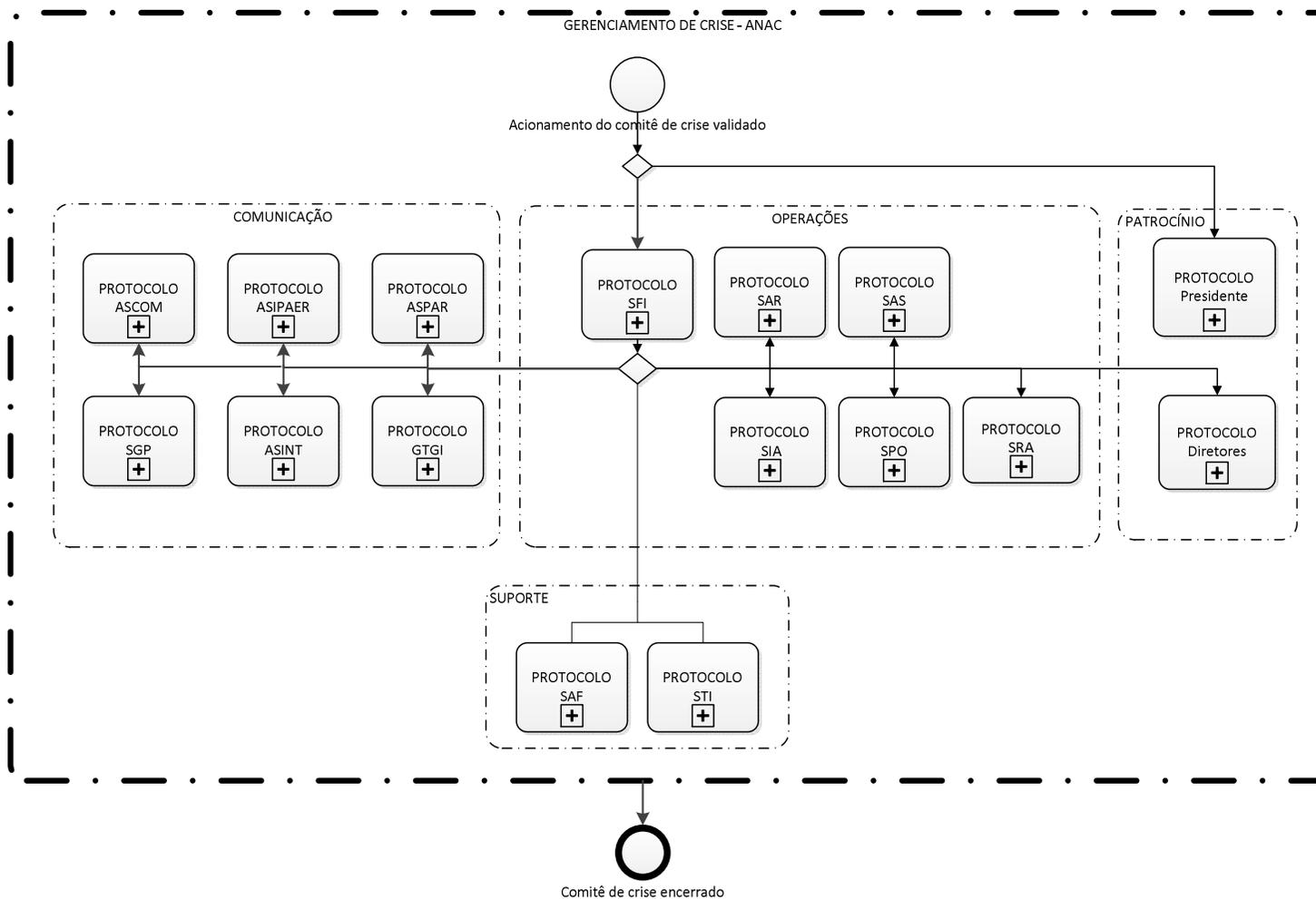


Figura 4. Interação entre os protocolos.

## 8. Ações de gestão de pessoas

- 8.1 A SGP avaliará a necessidade de promover ações de valorização e reconhecimento do servidor que tiver atuado durante a crise. Promoção de cuidados com a saúde desse servidor como, por exemplo, readaptação ao ambiente de trabalho, também poderão ser necessárias e deverão fazer parte das ações da unidade organizacional.
- 8.2 A SGP disponibilizará treinamentos em gerenciamento de crise de forma a construir repertório de conhecimentos, habilidades e atitudes para a gestão eficiente da crise.

## 9. Gestão da informação

- 9.1 As informações relevantes sobre o gerenciamento da crise, tais como contatos pessoais e funcionais de todos os envolvidos, relatórios do desempenho da Agência e lições aprendidas, serão mantidas no ambiente de colaboração ([gercrise.anac.gov.br](http://gercrise.anac.gov.br)), gerenciada pela SFI<sup>1</sup>.
- 9.2 Informações pessoais, tais como telefones e endereços, são de caráter restrito e somente devem ser fornecidas para pessoas diretamente envolvidas nos trabalhos do comitê de crise. A divulgação desses contatos está sujeita à adoção de medidas disciplinares cabíveis.
- 9.3 A comunicação entre os membros do comitê de crise deverá ser preferencialmente realizada por meio de correio eletrônico, sobretudo pela utilização da lista de e-mail de crise ([ld.crise@anac.gov.br](mailto:ld.crise@anac.gov.br)) ou de ferramenta institucional de envio de mensagens instantâneas. Outros meios de comunicação de caráter particular deverão ser utilizados apenas em situações de exceção. Entretanto, por segurança, contatos pessoais dos titulares de unidades organizacionais deverão estar disponíveis ao secretário do comitê.

## 10. Da sala de Crise

10.1 Para os trabalhos do comitê é recomendável que nas cidades de Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e São José dos Campos hajam salas destinadas às atividades de gerenciamento de crise, mas não necessariamente exclusivas para esta finalidade, dotadas da seguinte infraestrutura mínima:

- Um computador;
- Um aparelho de TV;
- Equipamentos para vídeo conferência;
- Um aparelho telefônico capaz de realizar áudio conferência;
- Conexão à rede local;
- Conexão à internet;
- Impressora;
- Mesa e cadeiras; e
- Material de escritório, como papel, caneta, lápis, marcadores de textos, grampeadores etc.

---

<sup>1</sup> Os dados pessoais e as informações reservadas foram omitidas da versão publicada em BPS.

## **11. ANEXOS – PROTOCOLOS**

- 11.1 Nesta seção são apresentados os protocolos das Superintendências, da ASCOM, da ASINT e da ASPAR.
- 11.2 Para os cenários 1 a 4, descritos neste plano, não há ações previstas para a SPI.

## **ANEXO 1 Protocolo de Ações SFI**

**cenários 1 a 4**

## 1. Objetivo do Documento

Este documento contém o protocolo que a Superintendência de Ação Fiscal deve seguir em resposta a situações definidas conforme segue:

- a) na IN 78/2014 de 18/03/2014, em seu art. 6º, incisos I a IV, como incidente crítico ou crise, correspondendo aos cenários 1 a 4 descritos no Plano de Gerenciamento de Crise da ANAC; e
- b) no Protocolo Tático Integrado da Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal<sup>2</sup>.

Os objetivos esperados com a execução do protocolo compreendem gerenciar a resposta a crise, coordenando os esforços de solucioná-la por parte das áreas-fim da agência, bem como atuando na qualidade de elo técnico com outros órgãos chamados a responder à situação, tais como FAB, PF, Defesa Civil, SSP/DF, executando ações para:

- propor o acionamento do comitê de crise quando considerar que a situação se enquadra no disposto no art. 2º, inciso I, da IN 78/2014, ao presidente do comitê de crise, ouvindo a ASCOM, ou quando receber demanda do Ministério da Defesa em linha com o definido no Protocolo Tático Integrado Manifestações nº MCR 100 – Drones e Espaço Aéreo, da Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal<sup>2</sup>;
- levantar possíveis soluções para a gestão da crise, com o apoio dos demais membros do comitê de crise;
- consolidar as informações relativas à crise buscando proporcionar um adequado entendimento da situação;
- identificar as lacunas de informação existentes, demandando das unidades organizacionais competentes os dados e elementos necessários para o devido entendimento da situação, quando necessário;

---

<sup>2</sup> O Protocolo Tático Integrado da SSP/DF (PrTI Manifestações) foi elaborado pelo grupo de trabalho criado pela Portaria Nº 03, de 16 de janeiro de 2017, publicada no Diário Oficial do DF no 13, de 18 de janeiro de 2017, disponível em:

[http://www.buriti.df.gov.br/ftp/diariooficial/2017/01\\_Janeiro/DODF%20013%2018-01-2017/DODF%20013%2018-01-2017%20INTEGRA.pdf](http://www.buriti.df.gov.br/ftp/diariooficial/2017/01_Janeiro/DODF%20013%2018-01-2017/DODF%20013%2018-01-2017%20INTEGRA.pdf)

<sup>2</sup> Disponível na pasta "Conteúdo restrito/Protocolos de Órgãos Externos" do site [gercrise.anac.gov.br](http://gercrise.anac.gov.br).

- assegurar que sejam repassadas ao presidente do comitê de crise as informações sobre o andamento da situação de crise;
- registrar e consolidar as informações para a melhoria e avaliação do desempenho da Agência em situações de crise; e
- identificar o encerramento da fase aguda da crise, propondo ao presidente do comitê de crise o encerramento das atividades do referido comitê.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

<b>Termo ou abreviação</b>	<b>Definição</b>
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASINT	Assessoria Internacional
ASIPAER	Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos
ASPAR	Assessoria Parlamentar
ASTECC	Assessoria Técnica
FAB	Força Aérea Brasileira
GEOP	Gerência de Operações
GTAS	Gerência Técnica de Assessoramento
GTFI	Gerência Técnica de Execução da Ação Fiscal
GTREG	Gerência Técnica de Coordenação de Unidades Administrativas Regionais
Inspetor(es)	Especialistas em Regulação de Aviação Civil, Técnico em Regulação de Aviação Civil, ocupantes de cargos comissionados e servidores do Quadro de Pessoal Específico da Agência que tenham atribuição relacionada ao poder de polícia (Art. 2º. da IN 101 de 14/06/2016)
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil
PF	Polícia Federal
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
SAS	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
SPO	Superintendência de Padrão Operacional
SRA	Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
UORG	Unidade Organizacional

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

A necessidade de ativação deste protocolo inicia-se com o recebimento de informações sobre incidentes críticos relativos aos cenários 1 a 4 enviadas à SFI pelos NURAC, pela ASCOM, Diretoria, por outros titulares de UORG, pelo canal Fale com a ANAC, por órgãos de governo estaduais ou municipais, ou por outros meios, e comunicadas aos gerentes GTREG, GTFI, GEOP ou SFI, nesta ordem, para análise e providências.

O cargo de Secretário será ocupado por um dos servidores listados e na ordem apresentada no item 5. Atores.

#### 3.2. Premissas

Disponibilidade de uma sala de gestão de crise dotada da seguinte infraestrutura mínima:

- Um computador;
- Um aparelho de TV;
- Conexão a pelo menos um serviço de TV a cabo que inclua os principais canais de notícias;
- Equipamentos para vídeo conferência;
- Um aparelho telefônico capaz de realizar áudio conferência;
- Conexão à rede local;
- Conexão à internet, inclusive *wi fi*;
- Impressora;
- Mesa e cadeiras; e
- Material de escritório, como papel, caneta, lápis, marcadores de textos, grampeadores etc.

Existência de anexos contendo protocolo da STI para casos de indisponibilidade de serviços de TI, como: rede local, vídeo conferência, sistemas, internet, correio eletrônico, bases de dados, servidor de arquivos e outros recursos de tecnologia da informação sob a tutela da STI.

Existência de anexo contendo protocolo da SAF para providências de transporte e deslocamento de servidores, por qualquer modal, para qualquer ponto do território nacional, em caráter de urgência.

### 3.3. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
1 Validar acionamento do comitê de crise com presidente do comitê.	5 min		
2 O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, é responsável por informar que há uma crise, via rede de telefones celulares pessoais e funcionais (de forma redundante, via chamadas regulares, mensagens SMS ou mensagens por meio de aplicativos específicos), e via rede de e-mails pessoais e funcionais, simultaneamente, ao presidente do comitê de crise, ao Diretor-Presidente, aos demais membros da diretoria, aos superintendentes, à ASIPAER, à ASCOM, à ASPAR, à ASINT, ao Diretor de Gestão Aeroportuária da Secretaria de Aviação Civil (SAC), aos coordenadores dos NURAC e aos respectivos substitutos.	30 min		
3 O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, é responsável pelo acionamento da sala de crise e convocação ao local dos superintendentes das áreas-fim que, na percepção do secretário do comitê, tenham a ver com a situação e necessitem cooperar para responder a ela, a ASIPAER, se for o caso, e a ASCOM.		Para casos de falha de comunicação, computador, energia elétrica, impressora, correio eletrônico, videoconferência ou outro incidente que torne indisponível a sala de crise ou os serviços do comitê de crise, o secretário do comitê de crise ou qualquer de seus membros identificará nos anexos deste documento de protocolo o procedimento necessário para acionar o responsável por restabelecer os serviços indisponíveis.	30 min
4 O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, é responsável pelo acionamento ou convocação à sala de crise os superintendentes, ou seus substitutos, das áreas-meio (SAF, SGP e STI), à medida que haja demanda de informações para tomada de decisão relacionadas às suas competências.			
5 O secretário do comitê de crise ou seu substituto, se julgar necessário, é			

responsável por acionar a SAF para que providencie o deslocamento de servidores, seus ou das superintendências afetadas à situação, em caráter de urgência, para o local da crise ou àquele mais próximo ao seu epicentro. Caberá à SFI, por intermédio de seu titular ou substituto, definir o perfil e a quantidade de servidores a serem deslocados, bem como os recursos materiais necessários, como celulares, rádios portáteis de intercomunicação e computadores. Obs.: O envio de servidores para o CENIPA será coordenado pela ASIPAER.			
6 O secretário do comitê de crise ou seu substituto, atuará em conjunto com a ASCOM e demais componentes do comitê de crise de forma a definir, sempre que a situação exigir, a posição oficial da agência para fins de comunicação externa. A comunicação interna deverá ser definida em conjunto com a SGP.			
7 O secretário do comitê de crise é responsável pelo contato com órgãos externos, sempre que isso se fizer necessário.			
8 O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, secretariará as ações de registro das informações recebidas pela Agência, independentemente de sua origem interna ou externa, da sequência de eventos relacionados direta ou indiretamente à crise, das decisões tomadas e das ações adotadas pelo comitê, e seus resultados, e das comunicações feitas tanto ao público interno quanto externo, do momento em que a situação for definida como de crise e por toda a sua duração.			
9 Compartilhar informações com comitê de crise por e-mail ou reunião, quando estas forem relevantes para conhecimento ou tomada de decisão.	30 min		

### 3.4. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Serão considerados os seguintes critérios, em caráter não exaustivo, que, em conjunto ou isoladamente, poderão sinalizar o fim da crise para a Agência, e demandarão ações de encerramento de procedimentos de crise:

Qualitativo: atendimento às normas;

Quantitativo: % de afetados em situação estável;

Publicidade: necessidade de satisfação à sociedade.

### 3.5. Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>
1 - Propor encerramento da crise ao presidente do comitê pós-crise em exercício.	
2 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, é responsável por informar que a crise está encerrada, contida ou mitigada, via rede de telefones celulares pessoais e funcionais, e via rede de e-mails pessoais e funcionais, simultaneamente, ao presidente do comitê de crise, ao Diretor-Presidente, aos demais membros da diretoria, aos superintendentes, à ASIPAER, à ASCOM, à ASINT, ao Diretor de Gestão Aeroportuária da Secretaria de Aviação Civil (SAC), aos coordenadores dos NURAC e aos seus respectivos substitutos.	
3 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, desativará o comitê e a sala de crise.	
4 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, disparará o processo de retorno dos servidores que porventura tenham sido deslocados para local da crise ou àquele mais próximo ao seu epicentro para fins de gerenciamento da crise.	
5 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, agradecerá a cooperação de outros órgãos chamados a responder à situação, elaborando ofício a ser encaminhado pelo Gabinete da Diretoria à: FAB, PF, Defesa Civil etc.	
6 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, atuará em conjunto com a ASCOM, a SGP, o Diretor presidente e a ASPAR, para informar os meios de comunicação, aos servidores, à sociedade e à classe política o fim da situação de crise.	
7 - O secretário do comitê de crise, ou seu substituto, é responsável por coligir documentos e informações produzidas e utilizadas durante o gerenciamento da crise e pela elaboração de um relatório contendo a descrição do evento, a linha do tempo das principais ações medidas	

adotadas, os acertos e os erros do processo de resposta da Agência e as recomendações de melhoria de seu protocolo e das demais unidades organizacionais.	
8 - O secretário do comitê de crise ou seu substituto promoverá um encontro com os membros do comitê, e partes interessadas, para discussão e ajuste fino do relatório de fim de crise.	

#### 4. Matriz RACI

R - Responsável pela execução
A - Autoridade para aprovar
C - Precisa ser consultado
I - Precisa ser informado

Atividade / UORG	Presidente do Comitê de Crise	Diretoria Colegiada	Diretor de Gestão Aeroportuária - SAC	Secretário do Comitê de Crise	Superintendentes das Areas-fim	SAF	SGP	SRI	ASTEÇ	ASCOM	ASIPAER	ASPAR	Demais Superintendentes
1. Validar acionamento do comitê de crise com o presidente do comitê.	C			A/R									
2. Informar que há uma situação de crise	C	I	I	A/R	I	I	I	I	I	C	I	I	I
3. Acionar sala de crise e convocar a SAS e/ou a SAR e/ou a SIA e/ou a SPO e/ou a SRA e/ou a ASIPAER, conforme o caso, e a ASCOM.	I	I		A/R	C		I	I	I	C	C	I	
4. Acionar áreas-meio a medida que haja demanda de informações e necessidade de tomada de decisão sobre questões de suas competências.	I	I		A/R		C	C	C	I	I	C	C	C
5. Deslocar servidores – de qualquer das superintendências convocadas - para o epicentro da crise ou o local mais próximo a ele.	I	I		A/R	R	R	C	C	I	C	C	C	
6. Definir o posicionamento da Agência, a necessidade e a	A/R	C		R	C	C	C	C	I	R	C	C	I

indicação de um porta-voz, e disparar as demais ações de comunicação interna e externa.																			
7. Entrar em contato com órgãos externos quando houver necessidade.				A/R						I									
8. Registrar e consolidar informações.	I	I	I	A/R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I					
9. Compartilhar informações com o comitê.				A/R						I									

## 5. Atores

DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

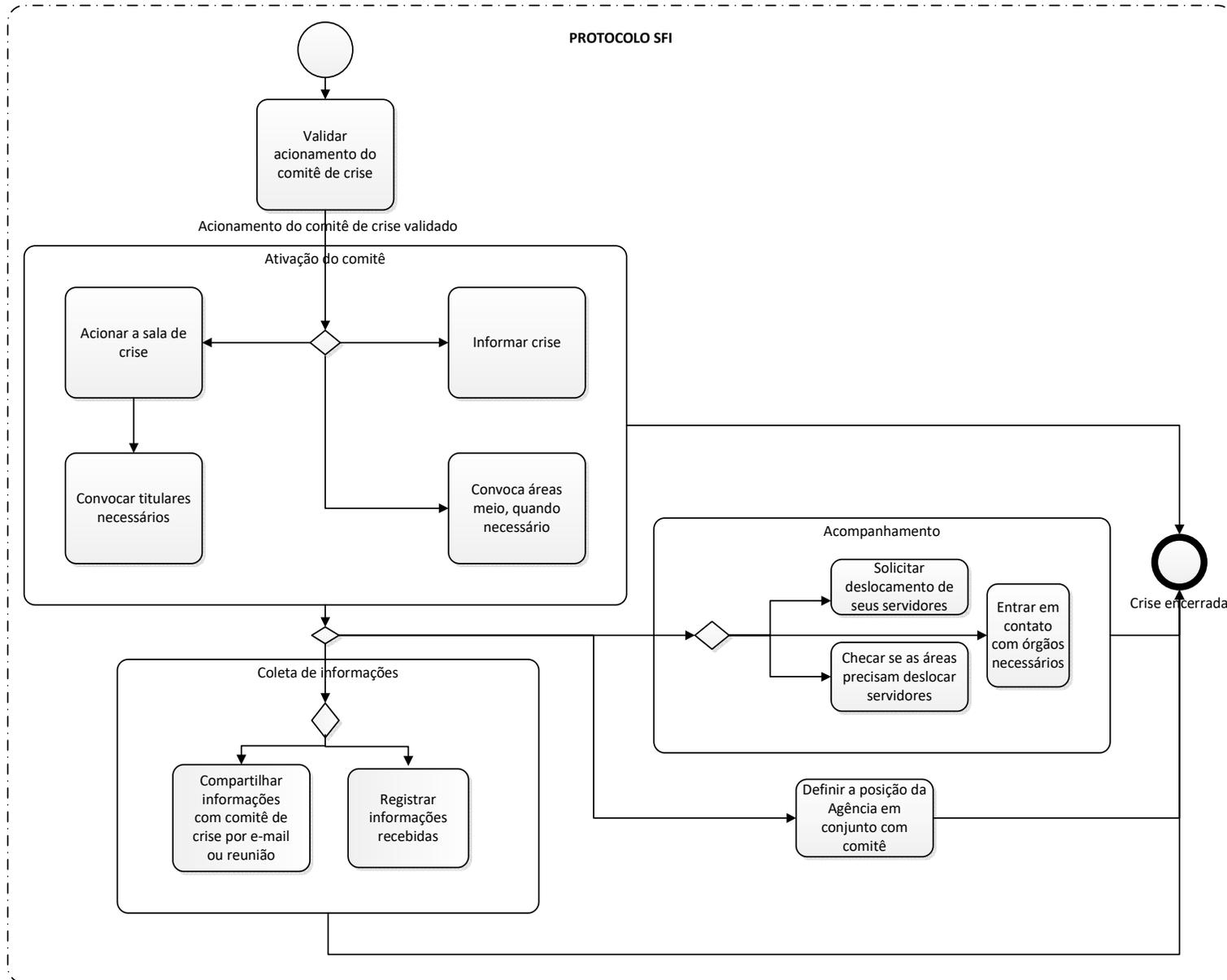
## 6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Inação da SFI ou resposta inadequada a uma situação de crise.	Alto	- Treinamentos de todos os componentes da gerência e simulações periódicas.
Falha na identificação de eventos, ou sequências de eventos, com potencial de resultar em crises.	Alto	- Maior proximidade dos NURAC com os CGA nos aeródromos. - Treinamento de todos os componentes da gerência e simulações periódicas.
Falhas no treinamento ou de compromisso daqueles que devem compor o comitê de crise ou responder a uma situação de emergência.	Alto	- Aumentar nível e qualidade de treinamento e de conscientização.
Problemas de comunicação (de natureza técnica, principalmente) tanto entre os membros do comitê quanto entre esses e outras pessoas chave no processo de gerenciamento da crise.	Alto	- Garantir a existência de sistemas redundantes de comunicação.

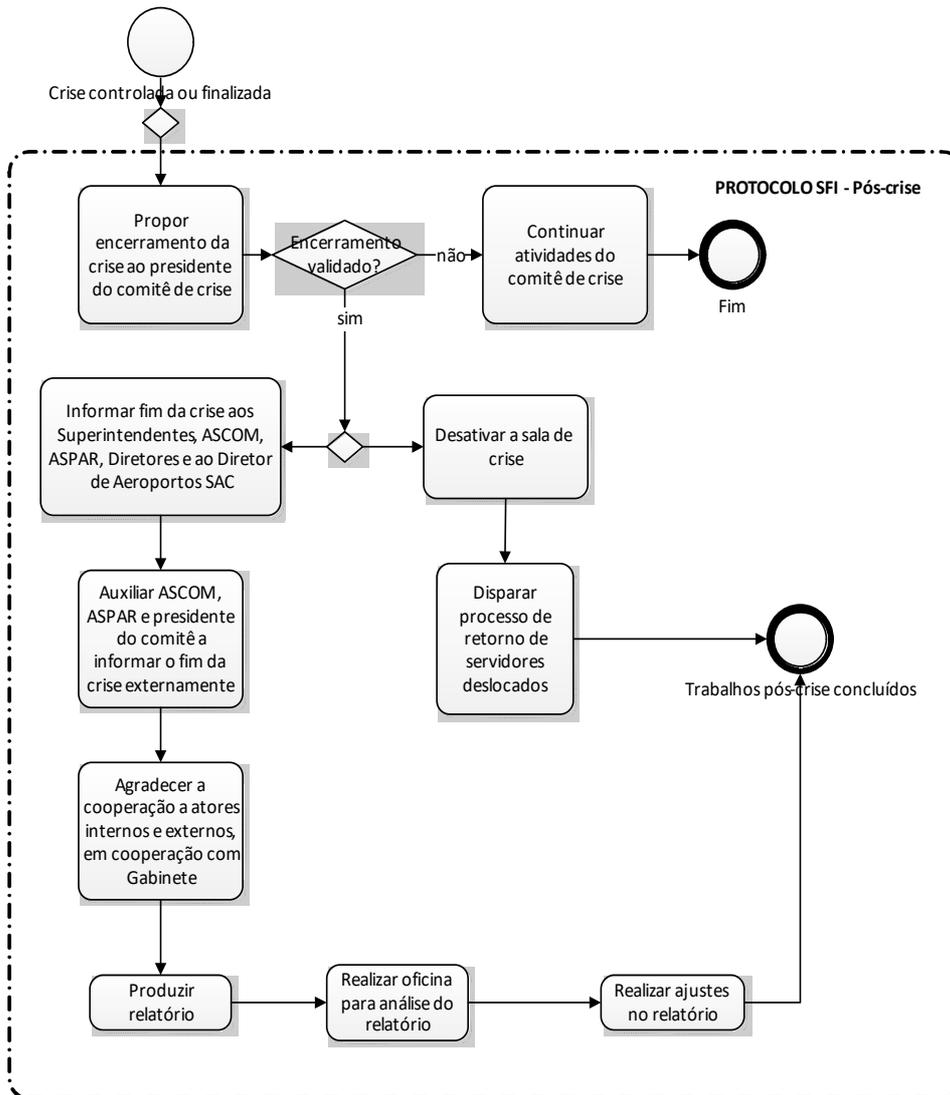
## 7. Fluxograma de ações

### 7.1. Ações básicas e de contingência

## Plano de Gerenciamento de Crise



## 7.2. Ações pós-crise



## **ANEXO 2 Protocolos de Ações SAR**

### **cenário 1**

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
28/04/2014	1.0		
27/04/2015	1.1	Atualização dos atores e envolvimento da GCVC91 para eventos com operadores RBHA91	Sérgio Dellamora Carlos Almeida
11/07/2016	1.2	Atualização 2016	Carlos Eduardo Lopes de Almeida

# Índice

1	Objetivo do Documento .....	27
2	Definições, Acrônimos e Abreviações .....	27
3	Descrição das ações.....	28
3.1	Gatilho para início das ações .....	28
3.2	Ações básicas e de contingência.....	29
3.2	Caracterização de crise finalizada ou controlada .....	30
3.3	Ações pós-crise .....	30
4	Matriz RACI .....	31
5	Atores .....	32
6	Riscos.....	33
7	Fluxograma de ações.....	34
7.1	Ações básicas e de contingência.....	34
7.2	Ações pós-crise .....	35

# Documento protocolo de ações

## 1 Objetivo do Documento

Este protocolo contém o conjunto de ações a serem seguidas pela Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada (SAR/GGAC) em resposta a um acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.

As ações a serem seguidas visam fornecer à ANAC as informações disponíveis na Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada da SAR referentes à aeronave envolvida no acidente, além de resultados das ações de fiscalização realizadas pela SAR na aeronave e no respectivo operador aéreo.

As informações a serem obtidas referem-se à aeronavegabilidade continuada de aeronaves com matrícula brasileira.

Este protocolo não trata de informações referentes ao projeto e certificação de tipo da aeronave.

## 2 Definições, Acrônimos e Abreviações

<b>Termo ou abreviação</b>	<b>Definição</b>
GGAC	Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada
GGCP	Gerência-Geral de Certificação de Produto Aeronáutico
GCVC	Gerência de Coordenação da Vigilância Continuada
GCVC 121	GCVC/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBAC 121
GCVC 135	GCVC/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBAC 135

GCVC 91	GCVC/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBHA 91
GAEM	Gerência de Engenharia e Manutenção
GTAR-DF	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade de Brasília
GTAR-SP	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade de São Paulo
GTAR-RJ	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade do Rio de Janeiro
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade

### 3 Descrição das ações

#### 3.1 Gatilho para início das ações

Considera-se como principal gatilho para as ações deste protocolo a realização do comitê de crise e solicitação de informações à GGAC pelo titular da SAR.

As informações podem ser solicitadas diretamente pelo telefone funcional o Gerente-Geral de Aeronavegabilidade Continuada ou, em sua ausência, o Gerente de Coordenação de Vigilância Continuada (ou seu substituto) e, na ausência deste, o Gerente de Engenharia e Manutenção (GAEM).

As solicitações devem também ser enviadas pelo e-mail do Gerente-Geral de Aeronavegabilidade Continuada, com cópia para o Gerente de Coordenação da Vigilância Continuada ([gcvc@anac.gov.br](mailto:gcvc@anac.gov.br)) e para [gcvc121@anac.gov.br](mailto:gcvc121@anac.gov.br), [gcvc135@anac.gov.br](mailto:gcvc135@anac.gov.br) e [gcvc91@anac.gov.br](mailto:gcvc91@anac.gov.br), conforme o operador aéreo envolvido.

Ao solicitar as informações, deve-se relatar o acidente ocorrido, com as marcas da aeronave ou, pelo menos, o operador aéreo, local, hora.

Além do principal gatilho acima, a qualquer momento que um servidor da GCVC receber uma informação de acidente aéreo na aviação regular e outros que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade, as ações deste protocolo de responsabilidade da GCVC são iniciadas.

### 3.2 Ações básicas e de contingência

A tabela abaixo apresenta as ações da GGAC após o disparo dos eventos descritos na seção “gatilho para início das ações”, com suas respectivas ações de exceção e tempos previstos para execução das ações.

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção (alternativa)</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
(I) O titular da SAR solicita as informações previstas neste protocolo ao GGAC	10 min	Algum membro do comitê de crise solicita as informações previstas neste protocolo à GGAC. Na indisponibilidade do GGAC, deve-se solicitar as informações ao GCVC ou seu substituto e, na indisponibilidade destes, ao GAEM. Informações solicitadas por telefone ou por e-mail.	10 min
(II) O GGAC repassa o pedido de informações à GCVC, por telefone ou e-mail	10 min		
(IIa) A qualquer momento que um servidor da GCVC receber informações sobre um acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade, são iniciadas as ações descritas abaixo.	30 min		
(III) GCVC (GCVC 121/135/91), de posse das marcas da aeronave, levanta os dados disponíveis na SAR: -Situação do Certificado de Aeronavegabilidade da aeronave envolvida no acidente -Última inspeção (Inspeção Anual de Manutenção (IAM) ou Relatório de Condição de Aeronavegabilidade (RCA))	30 min	O substituto do GCVC ou o GAEM levanta os dados disponíveis na SAR e, se preciso, repassa o pedido de informações para a GCVC 121/135/91	01 hora
(IV) Informações são repassadas de imediato ao GCVC e GGAC, que disponibiliza ao titular da SAR	05 min		

<p>(V) Novas informações são levantadas pela GCVC junto à respectiva GTAR/GAEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Isenções concedidas ao operador (pelo menos: extensão de item MEL, extensão de intervalo para manutenção, não conformidade das auditorias em aberto)</li> <li>- Levantamento de relatórios de dificuldade em serviço da aeronave, além de possíveis extensões emitidas pelo PAC/GGCP</li> <li>-Últimas fiscalizações feitas na aeronave</li> <li>-Últimas fiscalizações feitas no operador</li> <li>-Informações da aeronave (data de fabricação, modelo, início da operação no Brasil)</li> <li>- As novas informações levantadas pela GAEM/GTAR são compiladas para o caso de serem solicitadas novas informações pelo comitê de crise ou pelo CENIPA</li> </ul>	<p><i>2 dias</i></p>	<p><i>O GAEM designa alguém da GTAR para levantar as novas informações solicitadas pela GCVC</i></p>	<p><i>2 dias</i></p>
---	----------------------	--	----------------------

### 3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

A crise será caracterizada como finalizada ou controlada quando assim for informado pelo titular da SAR ou pelo comitê de crise.

### 3.4 Ações pós-crise

Considera-se que o protocolo é finalizado quando passada as informações para o titular da SAR ou para o comitê de crise, ou quando estiver de posse das informações previstas na ação (V) do quadro do item 3.2.

Se solicitadas novas informações de competência da GGAC, tomam-se as ações descritas no quadro abaixo:

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>
Após passar as informações iniciais da aeronave para o titular da SAR ou algum membro do comitê de crise, a GGAC permanecerá à disposição para passar informações adicionais de sua competência.	N/A
Verificando-se a possibilidade de um fator relacionado à manutenção ter contribuído para o acidente, a GGAC poderá indicar um servidor para acompanhar a investigação do acidente junto ao CENIPA, de modo a contribuir e até propor ações de prevenção nas ações de supervisão da SAR.	N/A
Ao receber o respectivo BROA ou RSV, serão seguidos os procedimentos do MPRI-910-01 “ <i>Procedimentos para processamento de BROA emitidos pela GGAP e de RSO emitidos pelo CENIPA</i> ”	N/A
A respectiva GTAR deverá suspender o Certificado de Aeronavegabilidade das aeronaves avariadas pelo código 1, sendo revogado após o operador aéreo seguir os procedimentos previstos na IS 43.13-004	N/A
Questionamentos referentes à certificação de tipo da aeronave envolvida no acidente poderão ser solicitadas diretamente à GGCP	N/A

## 4 Matriz RACI

A matriz RACI apresenta a relação entre os papéis desempenhados pelos perfis envolvidos neste protocolo e as atividades desempenhadas.

RACI é o acrônimo para:

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

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

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

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

Matriz RACI do protocolo de ações da GGAC:

	Perfil						
	SAR	GGAC	GCVC e GCVC substituto	GAEM	GCVC 121/135	GTAR	GCVC91
<b>Atividade</b>							
Solicitação de informações para GGAC	R						
De posse das marcas da aeronave, realizado levantamento das informações: -Situação do Certificado de Aeronavegabilidade da aeronave envolvida no acidente -Última inspeção (Inspeção Anual de Manutenção (IAM) ou Relatório de Condição de Aeronavegabilidade (RCA))		A/R	A/R	I	R	C	R
Acompanhar novo pedido de informações			A/R		R		R
Novas informações são levantadas pela GCVC junto ao GAEM/GTAR: -Extensão de item MEL;					A/R	R	A/R
-Extensão de intervalo para manutenção;					A/R	R	
- Não conformidade das auditorias em aberto;					A/R	R	
-Levantamento de relatórios de dificuldade em serviço da aeronave, além de possíveis extensões emitidas pelo PAC/GGCP					A/R	R	
-Últimas fiscalizações feitas na aeronave -Últimas fiscalizações feitas no operador							
Informações da aeronave (data de fabricação, modelo, início da operação no Brasil) -As novas informações levantadas pela GAEM/GTAR são compiladas para o caso de serem solicitadas novas informações pelo comitê de crise ou pelo CENIPA					A/R	R	A/R

## 5 Atores

Os atores a serem acionados (em ordem de acionamento).

Perfil na matriz RACI	Nome	Telefones <institucional e pessoal>	e-mails <institucional>
A/R	GGAC Hélio Tarquinio Junior	61 3314 4848 12 99101 8079	Helio.Tarquinio@anac.gov.br
A/R	GCVC Henri Salvatore Bigatti	61 3314 4763 61 91323934	Henri.Bigatti@anac.gov.br
A/R	GCVC substituto Carlos Eduardo Lopes de Almeida	61 33144 841 61 91363565	Carlos.Almeida@anac.gov.br
I	GAEM Eduardo Américo Campos Filho	21 3501 5300 21 99145 3404	Eduardo.Campos@anac.gov.br
R	GCVC121 Carlos Eduardo Lopes de Almeida	61 3314 4841 61 9136-3565	Carlos.Almeida@anac.gov.br
R	GCVC121	61 3314-4841	GCVC121@anac.gov.br
R	GCVC135 Cintia de Oliveira Bizzaria	61 3314-4574	Cintia.Bizzaria@anac.gov.br
R	GCVC135	61 3314-4574	GCVC135@anac.gov.br

R	GVCV91 Alexandre Henriques da Silva	61 3314-4842	Alexandre.Henriques@anac.gov.br
R	GVCV91	61 3314-4842	GVCV91@anac.gov.br
R	GTAR-RJ Robson Ribeiro da Silva	21 3501 5370 21 99225 6267	Robson.Ribeiro@anac.gov.br
R	GTAR-RJ Stenio Campanhola Neves	21 3501 5370 21 98810 3953	Stenio.Neves@anac.gov.br
R	GTAR-RJ Vitor Panetto do Nascimento	21 3501 5370	Vitor.Nascimento@anac.gov.br
R	GTAR-SP Fabiano dos Santos Nascimento Silva	11 98910 5171	Fabiano.Nascimento@anac.gov.br
R	GTAR-DF Paulo Sérgio Degrazia Dellamora	61 9103 1107	Sergio.Dellamora@anac.gov.br

## 6 Riscos

O objetivo desta seção é relacionar fatores que gerem incerteza ou dificultem a realização do protocolo.

O propósito principal é conhecer riscos gerais e seus impactos na execução do protocolo que conduzem, conseqüentemente, a reflexões sobre estratégias para lidar com os riscos.

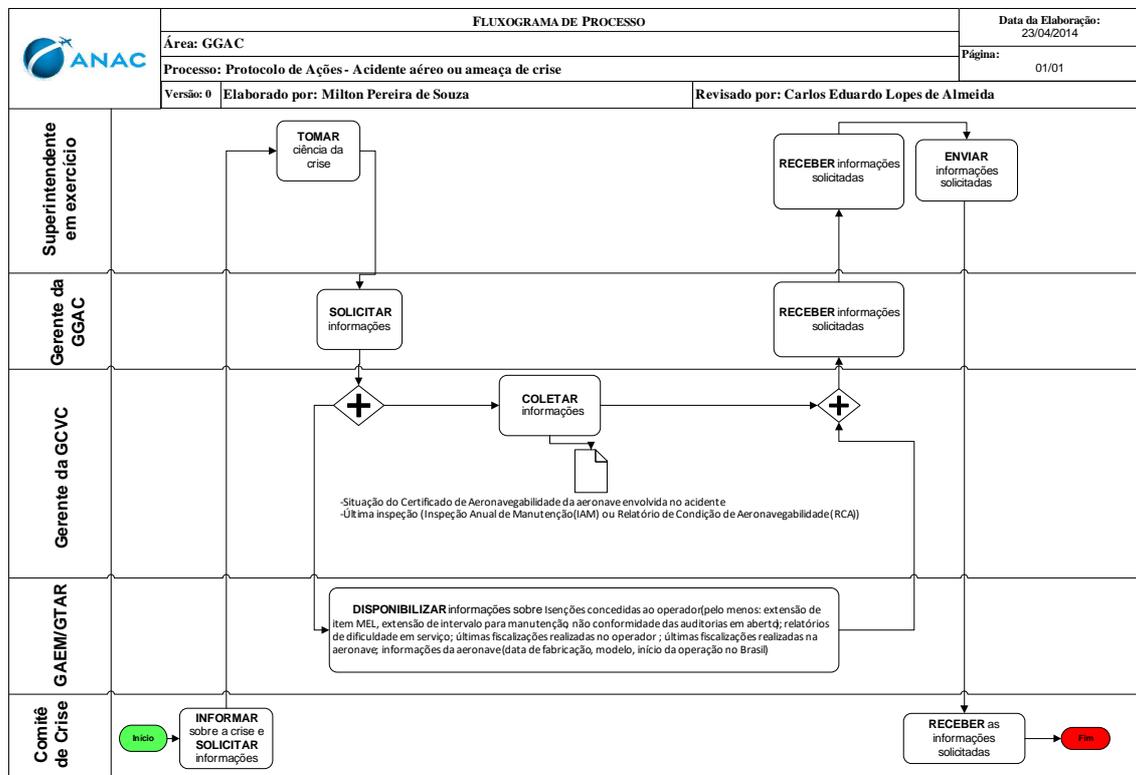
A resposta ao risco é a forma como será abordado o risco no caso de sua ocorrência. Ele pode ser mitigado - ações para diminuir a probabilidade da ocorrência do risco (nesse caso devem ser descritas as ações de mitigação), prevenido (por exemplo alterando o escopo do protocolo de forma a evitar o risco), transferido – delegar a outrem ações do protocolo - ou aceito, riscos com baixos impacto e probabilidade de ocorrência.

<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Falta de acesso à internet para levantamento das informações nos sistemas da ANAC.	Alto	Contato com a STI em busca de acesso aos sistemas da ANAC. Acesso via acesso 3G.

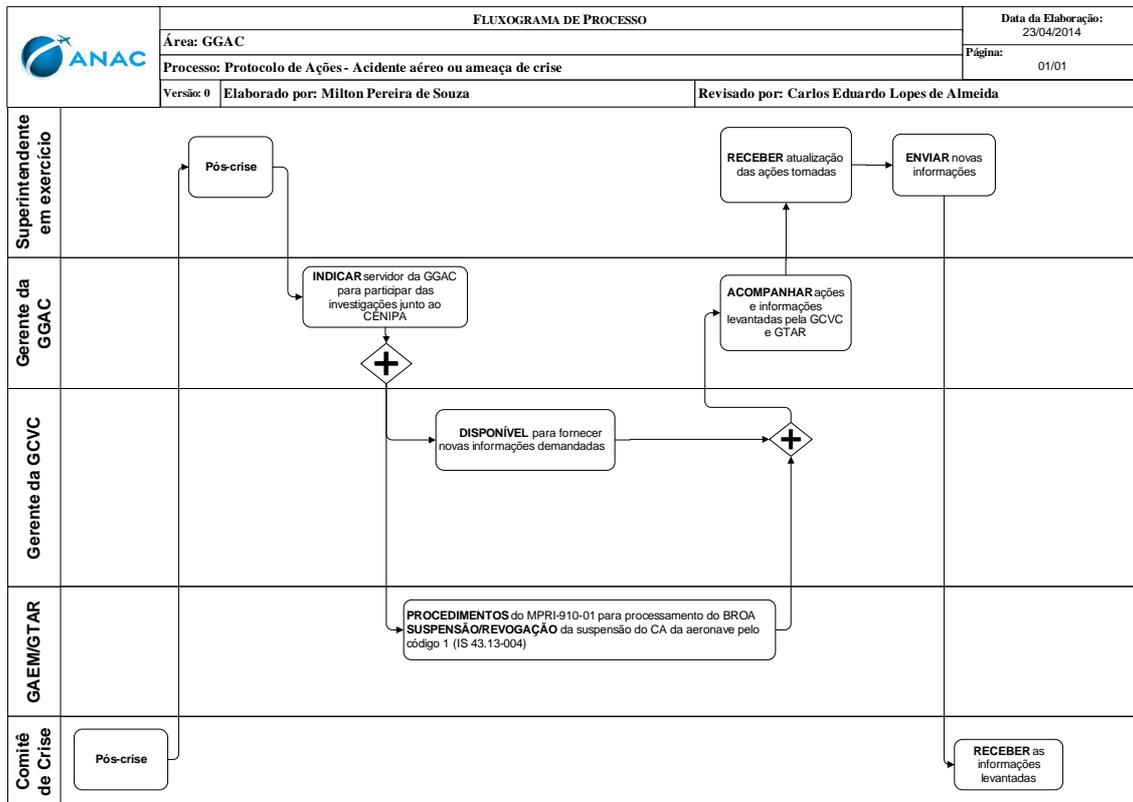
Sistemas da ANAC (SACI, GIASO, Sharepoint, SIGAD, INTRANET SAR) inoperantes.	Alto	Contato com a STI para solução do problema ou previsão de quando os sistemas serão normalizados
Ausência do GGAC	Baixo	Ações tomadas pelo GCVC
Ausência do GCVC	Baixo	Ações tomadas pelo seu substituto ou pelo GAEM
Ausência dos servidores focais na GCVC121/135/91	Baixo	Levantamento das informações feito por servidores da GCVC 121/135/91
Inação dos servidores da GGAC ou resposta inadequada a uma situação de crise.	Médio	Treinamentos de todos os componentes da GGAC e simulações periódicas.
Falta de atualização dos sistemas da ANAC por parte da GTAR	Alto	Conferência dos dados obtidos a partir dos sistemas da ANAC antes de envio para o titular da SAR ou para o comitê de crise

## 7 Fluxograma de ações

### 7.1 Ações básicas e de contingência



## 7.2 Ações pós-crise



## CONTINUAÇÃO ANEXO 2 Protocolo de Ações SAR

### cenário 3

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
27/04/2015	1.1	Atualização dos atores envolvidos	Carlos Almeida
11/07/2016	1.2	Atualização 2016	Carlos Eduardo Lopes de Almeida

## Índice

1	Objetivo do Documento .....	39
2	Definições, Acrônimos e Abreviações .....	39
3	Descrição das ações.....	40
3.1	Gatilho para início das ações .....	40
3.2	Ações básicas e de contingência.....	40
3.2	Caracterização de crise finalizada ou controlada .....	42
3.3	Ações pós-crise .....	42
4	Matriz RACI .....	42
5	Atores .....	43
6	Riscos .....	44
7	Fluxograma de ações.....	45
7.1	Ações básicas e de contingência.....	45
7.2	Ações pós-crise .....	46

## 1 Objetivo do Documento

Este protocolo de ações contém o conjunto de ações a serem seguidas pela Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada (SAR/GGAC) em resposta a interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.

As ações a serem seguidas visam fornecer à ANAC as informações disponíveis na Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada da SAR referentes à empresa aérea, especificamente na manutenção da aeronavegabilidade continuada das aeronaves da empresa, além de resultados das ações de fiscalização realizadas pela SAR nas aeronaves e na própria empresa aérea.

As informações a serem obtidas referem-se às empresas aéreas brasileiras certificadas segundo o RBAC 119 e RBAC 145.

## 2 Definições, Acrônimos e Abreviações

<b>Termo ou abreviação</b>	<b>Definição</b>
GGAC	Gerência-Geral de Aeronavegabilidade Continuada
GGCP	Gerência-Geral de Certificação de Produto Aeronáutico
GVCV	Gerência de Coordenação da Vigilância Continuada
GVCV 121	GVCV/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBAC 121
GVCV 135	GVCV/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBAC 135
GVCV 145	GVCV/ Grupo de Coordenação da Vigilância Continuada dos operadores regidos pelo RBAC 145
GAEM	Gerência de Engenharia e Manutenção
GTAR-DF	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade de Brasília
GTAR-SP	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade de São Paulo
GTAR-RJ	Gerência Técnica de Aeronavegabilidade do Rio de Janeiro
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade

### 3 Descrição das ações

#### 3.1 Gatilho para início das ações

Considera-se como principal gatilho para as ações deste protocolo a realização do comitê de crise e solicitação de informações à GGAC pelo titular da SAR.

As informações podem ser solicitadas diretamente pelo telefone funcional o Gerente-Geral de Aeronavegabilidade Continuada ou, em sua ausência, o Gerente de Coordenação de Vigilância Continuada (ou seu substituto) e, na ausência deste, o Gerente de Engenharia e Manutenção (GAEM).

As solicitações devem também ser enviadas pelo e-mail do Gerente-Geral de Aeronavegabilidade Continuada, com cópia para o Gerente de Coordenação da Vigilância Continuada ([gcvc@anac.gov.br](mailto:gcvc@anac.gov.br)) e para [gcvc121@anac.gov.br](mailto:gcvc121@anac.gov.br), [gcvc135@anac.gov.br](mailto:gcvc135@anac.gov.br) e [gcvc145@anac.gov.br](mailto:gcvc145@anac.gov.br), conforme a empresa.

Além do principal gatilho acima, a qualquer momento que um servidor da GCVC receber uma informação de interrupção ou degradação do funcionamento de uma empresa aérea, as ações deste protocolo de responsabilidade da GCVC são iniciadas.

#### 3.2 Ações básicas e de contingência

A tabela abaixo apresenta as ações da GGAC após o disparo dos eventos descritos na seção “gatilho para início das ações”, com suas respectivas ações de exceção e tempos previstos para execução das ações. Os tempos abaixo devem ser considerados para ocorrências em dias úteis.

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção (alternativa)</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
(I) O titular da SAR informa da interrupção ou degradação de funcionamento da empresa aérea ao GGAC.	10 min	Algum membro do comitê de crise informa da interrupção ou degradação de funcionamento da empresa aérea ao GGAC. Na indisponibilidade do GGAC, deve-se informar o GCVC ou seu substituto e, na indisponibilidade destes, ao GAEM.	30 min

(II) O GGAC repassa as informações à GCVC, por telefone ou e-mail.	<i>10 min</i>		
(IIa) A qualquer momento que um servidor da GCVC receber informações sobre interrupção ou degradação de funcionamento de uma empresa aérea, são iniciadas as ações descritas abaixo.	<i>30 min</i>		
(III) GCVC (GCVC 121, GCVC 135 ou GCVC 145) levanta, junto com a respectiva GTAR responsável pela supervisão da empresa, os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Últimas fiscalizações feitas na empresa aérea na área de aeronavegabilidade</li> <li>-Fiscalizações futuras previstas no PTA e sob demanda</li> <li>-Situação do Certificado de Aeronavegabilidade de todas as aeronaves da frota da empresa</li> <li>-Nome e contato Responsável Técnico, Diretor de Manutenção</li> </ul>	<i>02 dias</i>	O substituto do GCVC ou o GAEM levanta os dados disponíveis na SAR e, se preciso, repassa o pedido de informações para a GCVC 121, GCVC135 ou GCVC 145.	<i>02 dias</i>
(IV) Informações são repassadas de imediato ao GCVC e GGAC, que disponibiliza ao titular da SAR	<i>10 min</i>		
(V) Reunião com a GTAR responsável pela supervisão da empresa, o respectivo inspetor focal da empresa, e a GCVC para discutir o resultado das últimas fiscalizações e possível degradação dos níveis de segurança na área de manutenção Discussão de proposta de ações a serem tomadas quando a empresa voltar a operar (no caso de interrupção do funcionamento) ou aumentar a supervisão (no caso de degradação)	<i>02 dias</i>	<i>O GAEM designa alguém da GTAR para levantar as novas informações solicitadas pela GCVC</i>	<i>02 dias</i>
(VI) No caso de degradação de funcionamento de uma empresa aérea, a fim de garantir os níveis mínimos de segurança operacional, será intensificada a supervisão na empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>-aumento nas inspeções de rampa com foco em aeronavegabilidade</li> <li>-aumento nos voos de acompanhamento com foco em aeronavegabilidade na empresa</li> <li>-auditorias</li> </ul>	<i>N/A</i>	<i>O GAEM disponibilizará os recursos necessários para intensificar a supervisão na empresa</i>	<i>N/A</i>

### 3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

A crise será caracterizada como finalizada ou controlada quando assim for informado pelo titular da SAR ou pelo comitê de crise.

### 3.4 Ações pós-crise

Considera-se que o protocolo é finalizado quando passada as informações solicitadas pelo titular da SAR ou pelo comitê de crise, ou de posse das informações previstas nas ações da tabela do item 3.2.

Se solicitadas novas informações de competência da GGAC, tomam-se as ações descritas no quadro abaixo:

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>
Após a finalização da crise, a qual será informada pelo titular da SAR ou por algum membro do comitê de crise, a GGAC permanecerá à disposição para passar quaisquer informações de sua competência.	N/A
A GCVC irá coordenar, junto com a GAEM, o aumento na supervisão do operador, incluindo prioridade nas inspeções de rampa das aeronaves e voos e acompanhamento	N/A

## 4 Matriz RACI

A matriz RACI apresenta a relação entre os papéis desempenhados pelos perfis envolvidos neste protocolo e as atividades desempenhadas.

RACI é o acrônimo para:

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

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

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

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

**Matriz RACI do protocolo de ações da GGAC:**

Atividade	Perfil					
	SAR	GGAC	GCVC e GCVC substituto	GAEM	GCVC 121/135	GTAR
Solicitação de informações para GGAC	R					
GCVC (GCVC 121/135) levanta, junto com a respectiva GTAR responsável pela supervisão da empresa, os seguintes dados: -Últimas fiscalizações feitas na empresa aérea na área de aeronavegabilidade -Fiscalizações futuras previstas no PTA e sob demanda -Situação do Certificado de Aeronavegabilidade de todas as aeronaves da frota da empresa -Nome e contato do Diretor de Manutenção e Inspetor Chefe do operador da aeronave		A/R	A/R	I	R	C
Acompanhar novo pedido de informações			A/R		R	
Reunião com a GTAR responsável pela supervisão da empresa, o respectivo INSPAC focal da empresa, e a GCVC para discutir o resultado das últimas fiscalizações e possível degradação dos níveis de segurança na área de manutenção						
Discussão de proposta de ações a serem tomadas quando a empresa voltar a operar (no caso de interrupção do funcionamento) ou aumentar a supervisão (no caso de degradação)				I	A/R	R
No caso de degradação de funcionamento de uma empresa aérea, a fim de garantir os níveis mínimos de segurança operacional, será intensificada a supervisão na empresa: -aumento nas inspeções de rampa com foco em aeronavegabilidade -aumento nos voos de acompanhamento com foco em aeronavegabilidade na empresa			A/R	I	R	R

## 5 Atores

Os atores a serem acionados preferencialmente em ordem de acionamento.

Perfil na matriz RACI	Nome	Telefones	e-mails <institucional>
A/R	GGAC Hélio Tarquinio Junior	61 3314 4848 12 99101 8079	Helio.Tarquinio@anac.gov.br
A/R	GCVC Henri Salvatore Bigatti	61 3314 4763 61 91323934	Henri.Bigatti@anac.gov.br
A/R	GCVC substituto Carlos Eduardo Lopes de Almeida	61 33144 841 61 91363565	Carlos.Almeida@anac.gov.br
I	GAEM Eduardo Américo Campos Filho	21 3501 5300 21 99145 3404	Eduardo.Campos@anac.gov.br
R	GCVC121 Carlos Eduardo Lopes de Almeida	61 3314 4841 61 9136-3565	Carlos.Almeida@anac.gov.br
R	GCVC121	61 3314-4841	GCVC121@anac.gov.br
R	GCVC135 Cintia de Oliveira Bizzaria	61 3314-4574	Cintia.Bizarria@anac.gov.br
R	GCVC135	61 3314-4574	GCVC135@anac.gov.br
R	GCVC145 Gustavo Lima Carneiro	61 3314-4645	Gustavo.Lima@anac.gov.br
R	GCVC145	61 3314-4645	GCVC145@anac.gov.br
R	GTAR-RJ Robson Ribeiro da Silva	21 3501 5370 21 99225 6267	Robson.Ribeiro@anac.gov.br

R	GTAR-RJ Stenio Campanhola Neves	21 3501 5370 21 98810 3953	Stenio.Neves@anac.gov.br
R	GTAR-RJ Vitor Panetto do Nascimento	21 3501 5370	Vitor.Nascimento@anac.gov.br
R	GTAR-SP Fabiano dos Santos Nascimento Silva	11 98910 5171	Fabiano.Nascimento@anac.gov.br
R	GTAR-DF Paulo Sérgio Degrazia Dellamora	61 9103 1107	Sergio.Dellamora@anac.gov.br

## 6 Riscos

O objetivo desta seção é relacionar fatores que gerem incerteza ou dificultem a realização do protocolo.

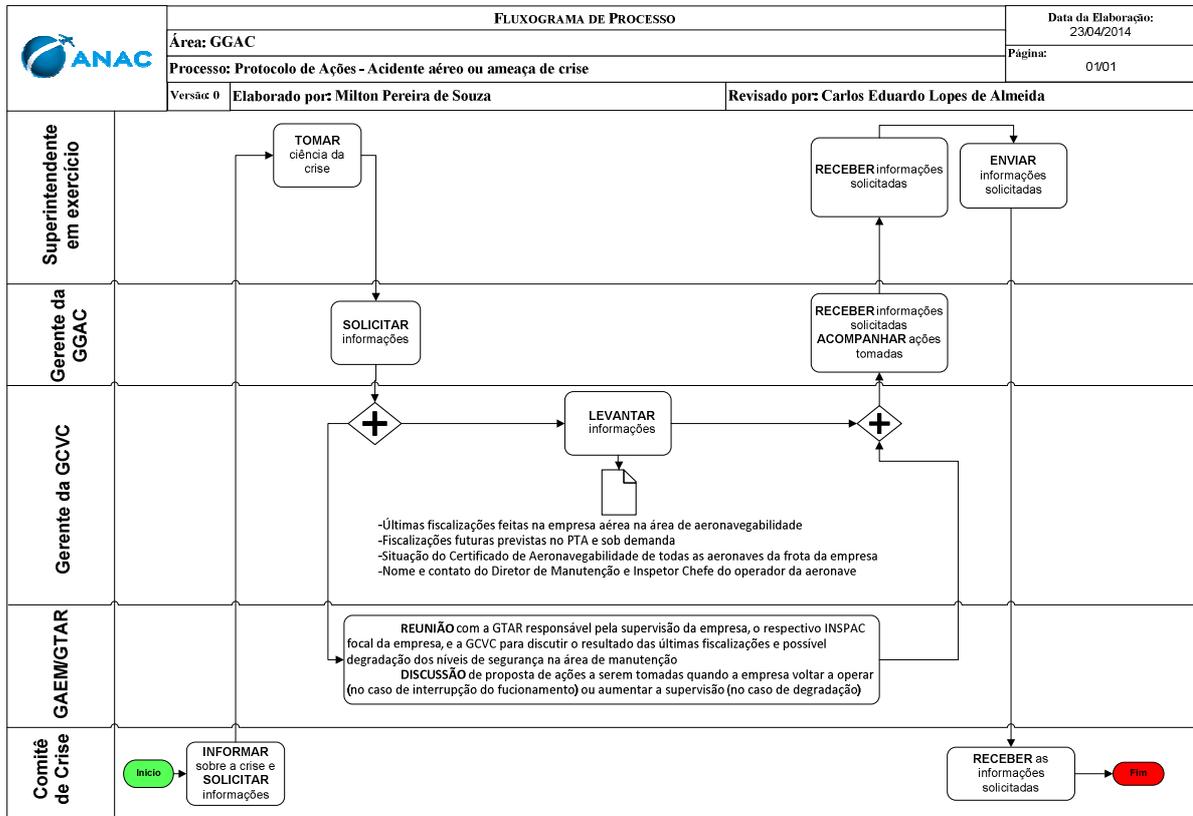
O propósito principal é conhecer riscos gerais e seus impactos na execução do protocolo que conduzem, conseqüentemente, a reflexões sobre estratégias para lidar com os riscos.

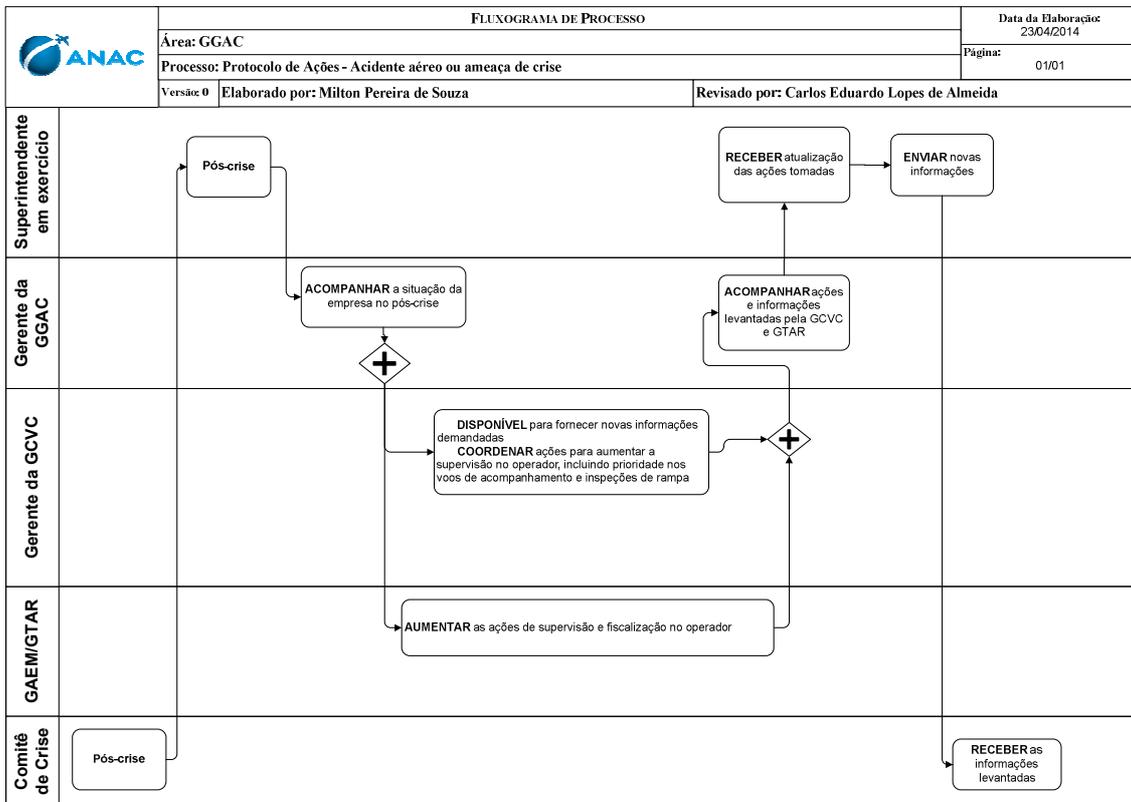
A resposta ao risco é a forma como será abordado o risco no caso de sua ocorrência. Ele pode ser mitigado - ações para diminuir a probabilidade da ocorrência do risco (nesse caso devem ser descritas as ações de mitigação), prevenido (por exemplo alterando o escopo do protocolo de forma a evitar o risco), transferido – delegar a outrem ações do protocolo - ou aceito, riscos com baixos impacto e probabilidade de ocorrência.

Risco	Impacto	Resposta ao Risco
Falta de acesso à internet para levantamento das informações nos sistemas da ANAC.	Alto	Contato com a STI em busca de acesso aos sistemas da ANAC. Acesso via 3G.
Sistemas da ANAC (SACI, GIASO, Sharepoint, SIGAD, INTRANET SAR) inoperantes.	Alto	Contato com a STI para solução do problema ou previsão de quando os sistemas serão normalizados.
Ausência do GGAC	Baixo	Ações tomadas pelo GCVC.
Ausência do GCVC	Baixo	Ações tomadas pelo seu substituto ou pelo GAEM.
Ausência dos servidores focais na GCVC121/135 e GTAR.	Baixo	Levantamento das informações feito por servidores da GCVC 121/135.
Inação dos servidores da GGAC ou resposta inadequada a uma situação de crise.	Médio	Treinamentos de todos os componentes da GGAC e simulações periódicas.
Falta de atualização dos sistemas da ANAC por parte da GTAR	Alto	Conferência dos dados obtidos a partir dos sistemas da ANAC antes de envio para o titular da SAR ou para o comitê de crise

## 7 Fluxograma de ações

### 7.1 Ações básicas e de contingência



**7.3 Ações pós-crise**


### **ANEXO 3 Protocolo de Ações ASINT**

**cenários 1 a 4**

## 1. Objetivo do Documento

O presente protocolo tem por objetivo orientar as ações da Assessoria Internacional – ASINT para atuação junto ao Comitê Gestor de Crise em casos de acidente aéreo envolvendo empresa aérea internacional com destino ou origem do voo no território nacional, empresa aérea nacional em voo com destino no exterior, ou ainda, empresa aérea estrangeira, sem destino ou origem no Brasil, mas cujo acidente tenha acontecido no território nacional brasileiro, bem como nos demais casos previstos na Instrução Normativa nº 78 de 2014.

Em qualquer dos cenários supramencionados, pode-se identificar a necessidade de reunião de informações existentes na área internacional da Agência, assim como medidas de contato com entes internacionais.

O objetivo do protocolo é, de forma expedita, municiar o Comitê Gestor de Crise, e eventualmente a Autoridade de Aviação Civil (AAC) de outros países envolvidos, sobre dados essenciais a tomada de decisão em caso de evento crítico.

O primeiro passo a ser adotado neste protocolo é a reunião de informações relevantes que a ASINT poderá conseguir para fornecer ao Comitê de acordo com cada cenário crítico:

- a) *Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade:* Em se tratando de acidente aéreo em voo internacional, ocorrido no exterior, caberá a ASINT estabelecer contato com a Autoridade de Aviação Civil do país que registrou o evento para inquirir sobre quais medidas estão sendo tomadas, igualmente, contatar a representação diplomática do Brasil naquele país a fim de que esta realize o acompanhamento *in loco* das medidas adotadas pela AAC do país onde o evento aconteceu.

Caso o evento tenha acontecido no Brasil, ou com empresa aérea brasileira, no transporte aéreo internacional, a ASINT atuará como ponto de contato com a AAC e representações diplomáticas dos países de nacionalidade das vítimas, no Brasil.

Em tendo o evento crítico ocorrido no exterior, com companhia aérea estrangeira, que não tinha o Brasil como origem ou destino do voo, mas com passageiros brasileiros a bordo, a ASINT estabelecerá contato com a representação diplomática do Brasil no país

em que o evento tenha acontecido, bem como com a AAC do país de origem da companhia aérea a fim de buscar informações relevantes ao Comitê;

- b) *Interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo:* Sob este cenário, caso haja interrupção do funcionamento de aeroporto estrangeiro que recebe voos com origem no Brasil, caberá a ASINT estabelecer contato com a AAC do país cujo aeródromo encontra-se prejudicado a fim de levantar dados sobre quais medidas estão sendo adotadas naquele país. Também contatar a representação diplomática brasileira, no país em que se encontra o aeródromo. Caso o evento ocorra em aeródromo brasileiro que recebe voos internacionais, caberá a ASINT informar à AAC dos países que voam para tal aeródromo quais as medidas estão sendo tomadas para contornar o evento crítico;
- c) *Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo:* Quanto a este cenário cabe em primeiro plano, distinguir se se trata de empresa nacional ou estrangeira. Caso seja empresa nacional, caberá a ASINT estabelecer contato com a AAC dos países para onde esta empresa voa e levar ao conhecimento destas quais as medidas estão sendo adotadas pela ANAC dentro de seu escopo de atuação, assim como informar a representação diplomática em tais países para que estes forneçam orientações aos passageiros desta empresa que se encontram no exterior. Caso seja uma empresa estrangeira que opera no Brasil, a ASINT deverá entrar em contato com a AAC do país de origem da empresa para solicitar informações sobre que medidas estão sendo adotadas para gerir a situação crítica no país de origem, e alertar a representação diplomática do Brasil no exterior caso estas sejam procuradas por passageiros brasileiros no exterior que tiveram suas viagens prejudicadas em virtude do evento crítico;
- d) *Ocorrência de eventos relacionados à segurança da aviação civil – AVSEC - que apresente concomitantemente quaisquer uma das situações mencionadas nos itens b e c, ou ainda, que culmine em lesões graves ou fatalidades a passageiro ou tripulantes:* Neste caso devem ser adotadas as mesmas medidas dispostas nos itens “b” e “c” deste protocolo, de forma cumulativa se o caso assim exigir.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
AAC	Autoridade de Aviação Civil
Ministério das Relações Exteriores	MRE
GNAS	Gerência Técnica de Negociação de Serviços Aéreos
GTAS	Gerência Técnica de Assessoramento

## 3. Descrição das ações

### 3.1. Gatilho para início das ações

As ações da ASINT, nos casos supramencionados, serão disparadas a pedido do Comitê Gestor de Crise, ou, de ofício, pela ASINT quando esta tomar conhecimento de evento descrito como crítico, nos termos do artigo 6º da Instrução Normativa 18/2014.

A ASINT terá como canal de entrada e saída de informações de sua competência o Superintendente, ou em sua ausência o seu substituto legal, sendo ele quem receberá os pedidos do Comitê Gestor de Crise.

Recebida a solicitação pelo Superintendente, ou este agindo de ofício ao tomar conhecimento de um evento crítico e, quando a demanda envolver empresa aérea internacional que opera no Brasil, ou empresa brasileira engajada no transporte aéreo internacional, serão tomadas as ações previstas nos cenários supracitados no que tange ao estabelecimento de contato com Autoridade de Aviação Civil estrangeira.

Concomitante a estas ações, e em sendo necessário, conforme o protocolo descrito para o cenário, o Superintendente, realizará contato com o Ministério das Relações Exteriores e/ou representação deste no exterior.

### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Informar ações da ASINT ao comitê de crise	30 min		
Solicitar informações ao comitê de crise			
Enviar informações ao ASINT			
Consolidar informações recebidas	30 min		
Contato com AAC estrangeira	2 horas	Contato com AAC estrangeira por e-mail, se por telefone não for possível.	
Contato com mais de uma ACC, caso necessário	4 horas	Contato com AAC estrangeira por e-mail, se por telefone não for possível.	
Contato com MRE	30 min		
Contato com representação diplomática do Brasil no exterior	3 horas	Valer-se do plantão consular se não for possível contato direto com a representação diplomática	
Repasse de informação à AAC estrangeira	2 horas após validação da informação		

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Para os casos de acidente, interrupção de serviços por empresa aérea ou fechamento de aeroporto, estará caracterizado o fim do evento crítico quando o transporte aéreo para a referida rota estiver reestabelecido ou, controlado quando medidas alternativas ao evento sejam adotadas de forma suficiente a atender os prejudicados pelo evento crítico.

### 3.4. Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Contribuir na elaboração do relatório final.			

## 4. Matriz RACI

	SRI	Comitê de crise
<b>Atividade</b>		
Informar ações da SRI ao comitê de crise	A/R	
Solicitar informações ao comitê de crise.	A/R	
Contato com AAC estrangeira	A/R	
Contato com mais de uma ACC, caso necessário.	A/R	
Consolidar informações recebidas	A/R	
Contato com MRE	A/R	
Contato com representação diplomática do Brasil no exterior	A/R	
Repasso de informação à AAC estrangeira	A/R	C

Uma tabela RACI identifica quem é responsável/executa (R), responsabilizado (A - accountability), consultado (C) e informado (I)

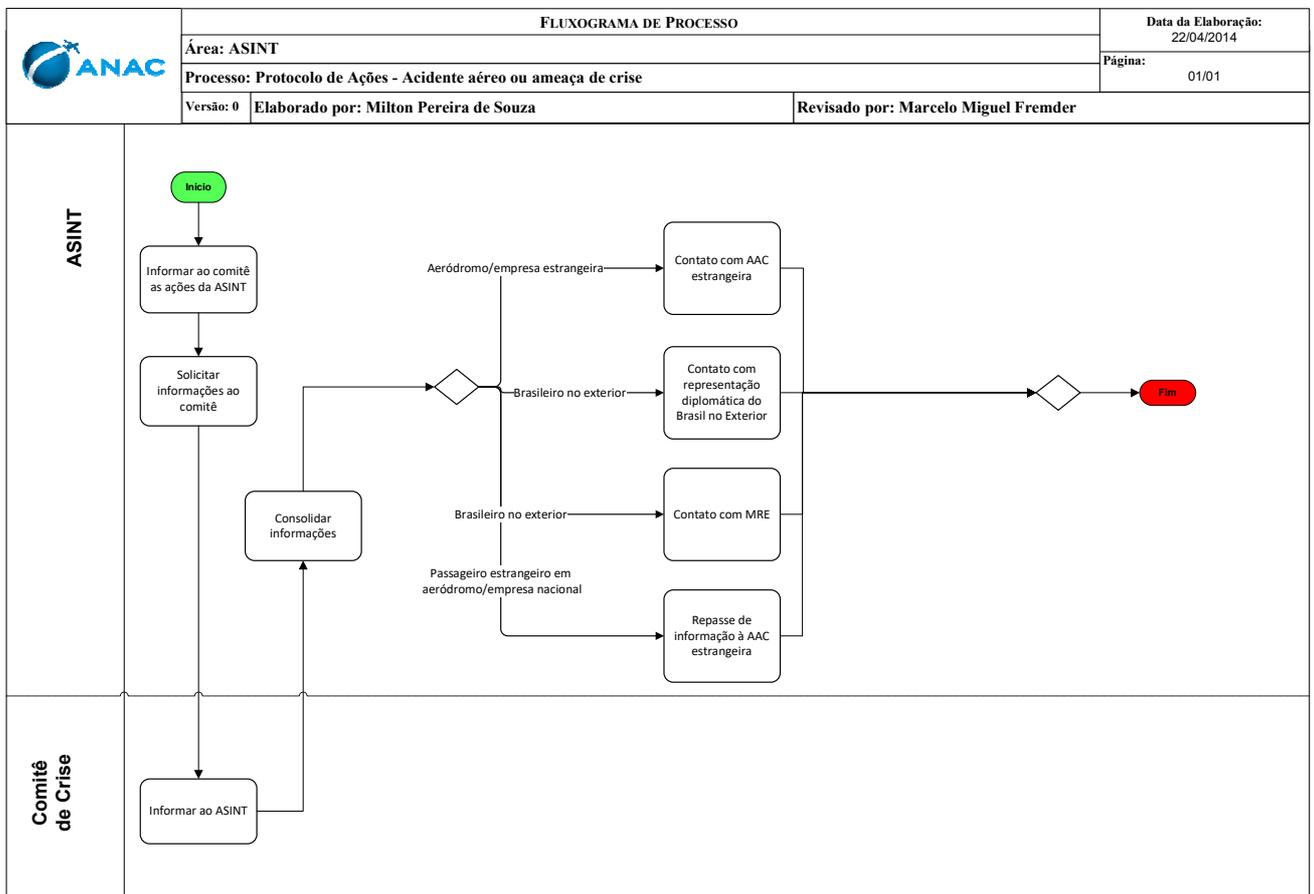
## 5. Atores

<b>Perfil na matriz RACI</b>	<b>Nome</b>	<b>Telefones</b>	<b>e-mails</b>	<b>Observações</b>
I/R	Daniel Ramos Longo	<b>RESTRITO</b>  (disponível no sharepoint gercrise.anac.gov.br)	<b>RESTRITO</b>  (disponível no sharepoint gercrise.anac.gov.br)	
	Marcela Braga Anselmi			ASINT, substituto

## 6. Riscos

<b>Risco</b>	<b>Impacto</b> <i>(baixo, médio e alto)</i>	<b>Resposta ao Risco</b>
Indisponibilidade de recursos de comunicação	Baixo	Contatar a STI ou utilização de recursos particulares disponíveis.
Atrasos na comunicação feita com os membros do comitê	médio	Realização de simulações e treinamentos.

## 7. Fluxograma de ações



## **ANEXO 5 Protocolo de Ações ASPAR**

**cenários 1 a 4**

## Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
29/06/2015	2015	Sem alterações	Guilherme Franco
17/06/2016	2016	Alterado	Guilherme Franco



## Índice

1	Objetivo do Documento .....	57
2	Descrição das ações.....	57
2.1	Gatilho para início das ações .....	57
2.2	Ações básicas e de contingência.....	57
2.3	Caracterização de crise finalizada ou controlada .....	58
2.4	Ações pós-crise .....	58
3	Matriz RACI.....	59
4	Atores .....	60
5	Riscos.....	60
6	Fluxograma de ações.....	61
6.1	Ações básicas e de contingência.....	61
6.2	Ações pós-crise .....	61

## Protocolo de ações

### 1 Objetivo do Documento

Este Protocolo de Ações pretende especificar os procedimentos que serão adotados por esta Assessoria Parlamentar em caso de acidente e/ou incidente grave, com o objetivo de minimizar os efeitos desse cenário e contribuir de forma mais eficiente para o alcance dos objetivos do Comitê de Crise.

Todos os colaboradores da Assessoria estarão envolvidos, mas os membros titulares no Comitê de Crise são o chefe da Assessoria e seu substituto.

### 2 Descrição das ações

#### 2.1 Gatilho para início das ações

O Protocolo de ações deverá ser iniciado com a solicitação do chefe da Assessoria, a partir da instalação do Comitê de Crise.

#### 2.2 Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Reunião com a equipe para um rápido alinhamento das ações já previstas neste Plano.	10 min	Caso seja fim de semana, os membros titulares do Comitê de Crise iniciarão de forma imediata a próxima ação.	0 min
Centralizar as ligações para o Chefe da Assessoria e seu Substituto.	0 min		30 min
Após o recebimento do <i>briefing</i> pelo Comitê de Crise, elaborar um texto (Texto Inicial) em parceria com a ASCOM, contendo a narrativa dos fatos ocorridos e uma explanação geral dos próximos procedimentos que serão adotados pela Agência.	60 min	Na hipótese de falta de acesso à internet, contatar os demais colaboradores da ASPAR e verificar se alguém possui acesso e nesse caso solicitar que ele envie o texto.	10 min

<p>Enviar o Texto Inicial, por e-mail, para os seguintes destinatários:</p> <p>1- Presidente da Câmara dos Deputados</p> <p>2- Presidente do Senado Federal</p> <p>3- Secretarias-Gerais do SF e da CD</p> <p>4- Lideranças dos Partidos</p> <p>5- Mesas Diretoras do SF e da CD</p> <p>6- Secretaria das Comissões</p>	<i>5 min</i>		
<p>Atualizar os parlamentares à medida que a ASCOM for elaborando novos <i>releases</i> para a Imprensa.</p>	<i>indeterminado</i>		

### 2.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

A crise será considerada finalizada com a solicitação do Chefe da Assessoria, a partir do encerramento das atividades do Comitê de Crise.

### 2.4 Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Realização de uma reunião com a equipe para que seja elaborado um balanço das atividades realizadas durante a crise elencando seus pontos positivos e os pontos que não foram realizados de maneira satisfatória.	1h30 min		
Correção do Protocolo de Ação da Assessoria Parlamentar, nos pontos que não obtiveram êxito.	1h		

### 3 Matriz RACI

ACIDENTE/INCIDENTE GRAVE	GEORGE SOUZA	GUILHERME COUTO	SOLANGE AIRES TAVARES MONTEIRO	ANA CECÍLIA REYES	MARTA CASSIMIRO
<b>Atividade</b>					
Reunião com a equipe para um rápido alinhamento das ações já previstas neste Plano.	A/R	R	I	I	I
Centralizar as ligações para o Chefe da Assessoria e seu Substituto.	A	R	R	R	R
Após o recebimento do briefing pelo Comitê de Crise, elaborar um texto (Texto Inicial) em parceria com a ASCOM, contendo a narrativa dos fatos ocorridos e uma explanação geral dos próximos procedimentos que serão adotados pela Agência.	A	R	I	I	I
Enviar o Texto Inicial, por e-mail, para os seguintes destinatários: 1-Presidente da Câmara dos Deputados 2- Presidente do Senado Federal 3- Secretarias-Gerais do SF e da CD 4- Lideranças dos Partidos 5- Mesas Diretoras do SF e da CD	A/R	R	I	I	I
Permanecer informando os parlamentares à medida que a ASCOM for elaborando novos releases para a Imprensa.	A/R	I	I	I	I

Uma tabela RACI identifica quem é responsável/executa (**R**), responsabilizado (**A - accountability**), consultado (**C**) e informado (**I**)

#### 4 Atores

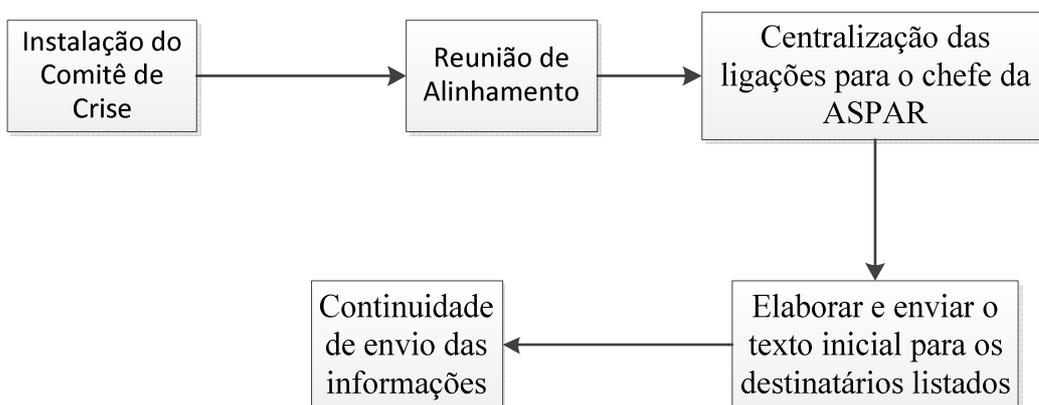
Perfil na matriz RACI	Nome	Telefones	e-mails	Observações
R/A	GEORGE ALEX LIMA DE SOUZA	99114-3200 (Instit.) 99962-2728(Pessoal)	<a href="mailto:george.souza@anac.gov.br">george.souza@anac.gov.br</a> <a href="mailto:geosouza74@gmail.com">geosouza74@gmail.com</a>	
R/C	GUILHERME FRANCO COUTO NETO	99132-3930 99992-4186	<a href="mailto:guilherme.couto@anac.gov.br">guilherme.couto@anac.gov.br</a> <a href="mailto:tristandf30@hotmail.com">tristandf30@hotmail.com</a>	
I	SOLANGE AIRES TAVARES MONTEIRO	981773465	<a href="mailto:solange.monteiro@anac.gov.br">solange.monteiro@anac.gov.br</a>	
I	ANA CECÍLIA BOAVENTURA REYES	99203-0387 98187-9464	<a href="mailto:ana.reyes@anac.gov.br">ana.reyes@anac.gov.br</a> <a href="mailto:anaboaventura99@gmail.com">anaboaventura99@gmail.com</a>	
I	MARTA DE CARVALHO CASSIMIRO	98129-9551	<a href="mailto:marta.cassimiro@anac.gov.br">marta.cassimiro@anac.gov.br</a>	

#### 5 Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Ausência de informações precisas	alto	
Demora para a liberação/consolidação das informações existentes	alto	
Desarticulação entre os membros do Comitê de Crise.	médio	

## 6. Fluxograma de ações

### 6.1. Ações básicas e de contingência



### 6.2. Ações pós-crise





## ANEXO 6 Protocolo de Ações ASCOM

cenários 1 a 4

## 1. Objetivo do Documento

Delimitar os procedimentos específicos a serem adotados pela Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) para atuação em situação de crise, incluindo os cenários a que se refere o art. 6º da IN nº 78/2014 e outros possíveis cenários que possam impactar a imagem da Agência.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
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.
Incidente crítico	Evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças à segurança da aviação civil ou à qualidade do transporte aéreo brasileiro.
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.
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.
Secretário do comitê de crise	Titular de unidade organizacional que atua como principal organizador das ações necessárias ao gerenciamento da crise.

## 3. Descrição das ações

### 3.1. Gatilho para início das ações

(i) Na ocorrência de uma ameaça de crise, a ASCOM deverá ser prontamente comunicada pelo secretário do comitê de crise e participará da análise do possível impacto da crise à imagem da Agência. A ordem de acionamento dentro da ASCOM seguirá a hierarquia prevista na lista de contatos do Plano de Gerenciamento de Crise.

(ii) No caso de ameaça de crise identificada pela própria ASCOM, seja por questionamentos da imprensa e/ou contatos feitos pela mídia e pela sociedade, a ASCOM deverá informar prontamente ao secretário do comitê de crise e este deverá seguir o protocolo definido no Plano de Gerenciamento de Crise.

### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas – ameaça de crise</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Tomar ciência sobre a ameaça de crise.	Imediato	Acionar a STI por falta de conexão com a internet e/ou indisponibilidade do sistema de publicação	Imediato
Início do monitoramento da imprensa e das mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informado sobre essa repercussão.	Imediatamente após tomar ciência e contínuo em toda a duração da crise	Aprovar posicionamento de forma impressa ou por telefone caso o serviço de correio eletrônico esteja indisponível.	10 min
Elencar informações necessárias das áreas técnicas para a construção do posicionamento para público interno e externo.	30 min	Enviar posicionamento por e-mail pessoal dos assessores nos casos de indisponibilidade da internet ou do servidor.	5 min
Entrar em contato com as demais assessorias de comunicação envolvidas para definir estratégia.	20 min	Acionar publicação de conteúdo por acesso remoto nos casos de indisponibilidade do sistema de publicação.	Imediato
Elaborar mensagem-chave e posicionamento oficial para público interno e externo.	30 min	Caso ocorra mais de um cenário de crise ao mesmo tempo, a equipe será dividida e seguirá o protocolo, com aprovação final das ações pela Chefe da ASCOM e pelo Presidente do Comitê de Crise.	Contínuo
Aprovar posicionamento oficial, porta-voz e forma de divulgação para a imprensa; aprovar conteúdo para mídias sociais; aprovar	10 min	Nos casos de interrupção de energia no prédio e/ou indisponibilidade da rede por tempo superior a 1 hora,	

estratégia e posicionamento (se houver) para público interno.		deslocar a equipe para as instalações do Centro de Treinamento da ANAC ou do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil.	
Preparar publicação no Portal da ANAC e envio para mailing list da imprensa; preparar divulgação em mídia social; preparar divulgação na Intranet e por e-mail marketing (se definido na estratégia).	20 min	Nos casos que demandarem deslocamento da equipe, iniciar solicitação de passagem aérea.	Imediato
Acionar gerência de publicidade para escala de plantão para publicações na Intranet.	10 min	Nos casos de envio de posicionamentos/publicações na Intranet fora dos horários de expediente, acionar a equipe para publicação remota.	Imediato
Envio de posicionamento oficial para público interno, externo e publicação nas mídias sociais. Divulgação de horário de entrevista, se for o caso.	10 min	Nos casos de envio de posicionamentos/publicações fora dos horários de expediente e sem acesso remoto, deslocar equipe de plantão para a ANAC.	Imediato
Atendimento aos veículos de imprensa (proativo e reativo).	Contínuo		
Monitoramento da repercussão na imprensa e nas mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informado sobre essa repercussão.	Contínuo		
Fazer follow-up com os veículos de imprensa (quando necessário).	10 min		
Informar ao Comitê de Crise sobre o posicionamento encaminhado e repercussão na imprensa e nas mídias sociais.	10 min		
Preparar porta-voz para entrevistas.	20 min		
Acompanhar entrevistas.	Contínuo		

No caso de entrevista coletiva, acionar Gerência Técnica de Relações Públicas (GTRP/ASCOM) para organização do evento.	Imediato		
Informar sobre a repercussão na imprensa e nas mídias sociais até o momento e definir demais estratégias de comunicação com o Presidente do Comitê de Crise.	30 min		

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Considera-se a crise finalizada ou controlada após a desconstituição da Sala de Crise. A desconstituição da Sala de Crise considerará também os aspectos de risco à imagem da Agência, com auxílio da avaliação da ASCOM.

### 3.4. Ações pós-crise

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Monitoramento da imprensa e das mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informada sobre essa repercussão.	Contínuo	Solicitar clipping especial à empresa contratada	24h
Análise do conteúdo veiculado pela imprensa desde o início da crise e da repercussão nas mídias sociais	Contínuo		
Debriefing	24h		
Divulgação sobre as ações tomadas no pós-crise (conforme estratégia).	48h		
Envio de relatório sobre as ações de comunicação interna e externa, as ações em mídias sociais, a repercussão e as oportunidades de melhoria.	48 h		

#### 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	<b>ASCOM</b>	<b>Presidente do Comitê de Crise</b>	<b>Comitê</b>
Tomar ciência sobre a ameaça de crise.	A/R		
Início do monitoramento da imprensa e das mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informado sobre essa repercussão.	A/R		
Elencar informações necessárias das áreas técnicas para a construção do posicionamento para público interno e externo.	A/R		
Entrar em contato com as demais assessorias de comunicação envolvidas para definir estratégia.	A/R		
Elaborar mensagem-chave e posicionamento oficial para público interno e externo.	A/R		
Aprovar posicionamento oficial, porta-voz e forma de divulgação para a imprensa; aprovar conteúdo para mídias sociais; aprovar estratégia e posicionamento (se houver) para público interno.	R	A/R	
Preparar publicação no Portal da ANAC e envio para mailing list da imprensa; preparar divulgação em mídia social; preparar divulgação na Intranet e por e-mail marketing (se definido na estratégia).	A/R		
Acionar gerência de publicidade para escala de plantão para publicações na Intranet.	A/R		
Envio de posicionamento oficial para público interno, externo e publicação nas mídias sociais. Divulgação de horário de entrevista, se for o caso.	A/R		
Atendimento aos veículos de imprensa (proativo e reativo).	A/R		
Monitoramento da repercussão na imprensa e nas mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informado sobre essa repercussão.	A/R	I	I
Fazer follow-up com os veículos de imprensa (quando necessário).	A/R		

Informar ao Comitê de Crise sobre o posicionamento encaminhado e repercussão na imprensa e nas mídias sociais.	A/R		I
Preparar porta-voz para entrevistas.	A/R		
Acompanhar entrevistas.	A/R		
No caso de entrevista coletiva, acionar Gerência Técnica de Relações Públicas (GTRP/ASCOM) para organização do evento.	A/R		
Informar sobre a repercussão na imprensa e nas mídias sociais até o momento e definir demais estratégias de comunicação com o Presidente do Comitê de Crise.	A/R	C	I

## 5. Atores

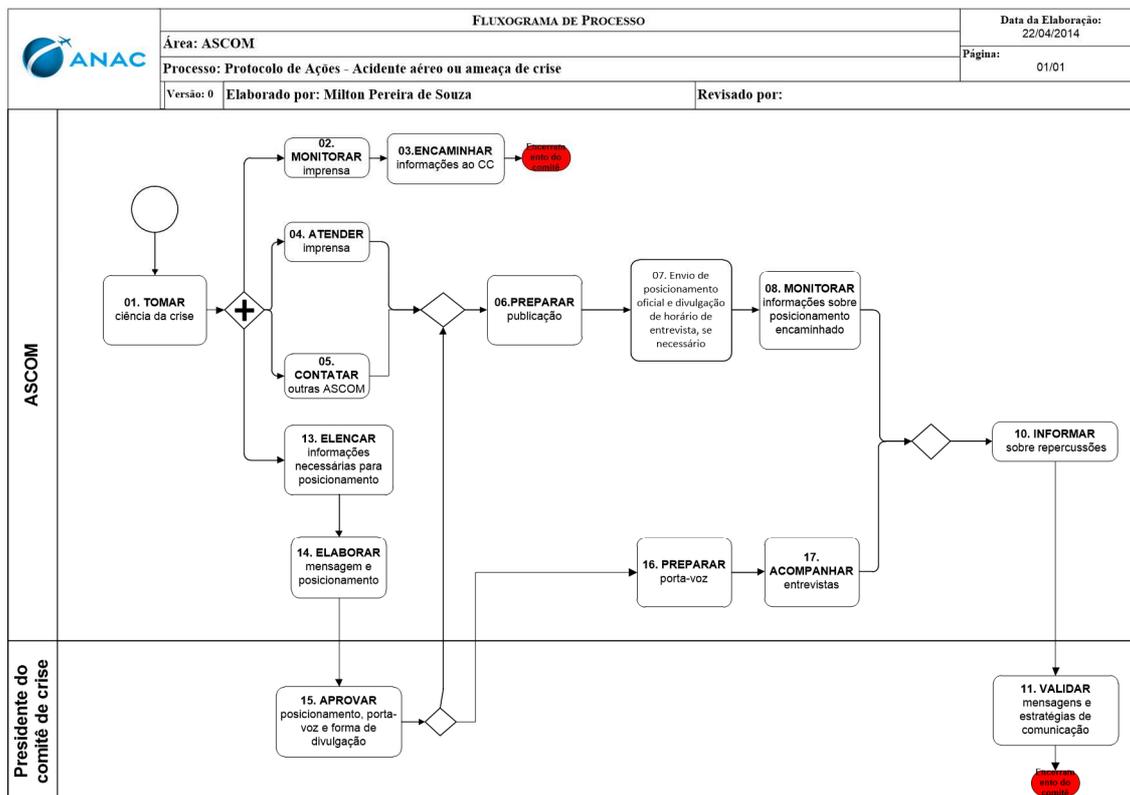
### DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

<i>Risco</i>	<i>Impacto (baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Interrupção na rede de internet	Alto	Contatar a STI e utilizar notebook com 3G para acesso remoto.
Interrupção do fornecimento de energia	Médio	Contatar a SAF e acionar deslocamento se for o caso e usar outro local para execução das tarefas (de preferência próximo).
Fim de semana	Médio	Acessar remotamente, publicar online e/ou dirigir-se à ANAC.
Falta de informações para construção do posicionamento	Alto	Consultar o banco de respostas à imprensa da GTRI para checar existência da informação necessária ou similar e informar ao Presidente

		do Comitê sobre a dificuldade na obtenção das informações.
Demora na aprovação do posicionamento	Alto	Eleger representantes que possam aprovar posicionamento no impedimento do diretor-presidente
Envio de informações sem o conhecimento da ASCOM	Alto	Reforçar orientação sobre Instrução Normativa que trata do contato com imprensa aos integrantes do Comitê de Crise e reportar caso ao Presidente do Comitê
Contato com a imprensa sem o conhecimento da ASCOM	Alto	Reforçar orientação sobre Instrução Normativa que trata do contato com imprensa aos integrantes do Comitê de Crise e reportar caso ao Presidente do Comitê
Dificuldade na emissão de passagem aérea se for o caso de deslocamento	Médio	Adquirir o bilhete e solicitar reembolso
Dificuldade de conseguir transporte em caso de deslocamento na mesma cidade	Médio	Pagar taxi e solicitar reembolso

## 7. Fluxograma de ações





## ANEXO 7 Protocolo de Ações SGP

cenários 1 a 4

## 1. Produção de Relatórios Gerenciais

### **Pré-condição:**

A SGP deve ser informada sobre o acionamento do comitê de crise, bem como sobre quais as informações necessárias para a atuação do referido Comitê. O Comitê de Crise poderá acionar o substituto da SGP alternativamente ao titular.

### **Procedimentos:**

A SGP elaborará relatórios contendo informações atualizadas sobre a força de trabalho na ANAC, identificará os profissionais que tenham realizado treinamentos em gerenciamento de crise, divulgará informações sobre os inspetores, e fornecerá demais informações que o comitê julgar necessário.

## 2. Relatório com informações sobre a força de trabalho na ANAC

O relatório deverá conter informações sobre o quantitativo da força de trabalho por unidade organizacional e por unidade da federação. Desta forma será possível identificar quantos servidores estão à disposição de determinada unidade organizacional da ANAC separados por estado. As informações sobre a força de trabalho e Inspectores já estão disponíveis no Kit Gerencial de Dados, disponível em (<http://kdg.anac.gov.br>). Nos casos em que a unidade organiza seus servidores por meio de escala de trabalho, caberá à SFI ou a unidade regimental em que haja servidores em regime de escala informar a SGP previamente.

## 3. Relatório com informações sobre Inspectores da Aviação Civil

A SGP produzirá, em bases mensais, relatórios sobre o quantitativo de Inspectores na ANAC. As informações constam no Kit Gerencial de Dados que está disponível em (<http://kgd.anac.gov.br>). Já estão disponíveis as seguintes informações: Total de Inspectores por situação funcional, total de Inspectores com credenciais válidas por área de credenciamento e total de servidores Inspectores por UORG e área de credenciamento.

#### 4. Execução da comunicação Interna

**Pré-condição:**

O titular da SGP deve ser informado sobre o acionamento do comitê de crise, bem como da necessidade de propor comunicação interna com foco na estratégia de comunicação de crise. O Comitê de Crise poderá acionar o substituto da SGP alternativamente ao titular.

**Procedimentos:**

O titular da SGP ou quem ele indicar elaborará minuta de comunicação interna com foco na estratégia de comunicação de crise e a encaminhará para a ASCOM para divulgação.

**ANEXO 8 Protocolo de Ações STI****cenários 1 a 4**

## 1. Serviços de TI - STI

### Objetivo:

Disponibilização e acionamento de equipe de TI para restabelecimento ou ativação, em caráter de prioridade, de serviços de TI necessários a membros do comitê de crise durante suas atividades.

### Pré-condição:

Equipe da STI estar informada sobre o acionamento do comitê de crise pelo Superintendente da STI ou, contingencialmente, pelo secretário do comitê de crise.

## Informar sobre o acionamento do comitê de crise - contingência

### Objetivo

Como primeiro passo para que o atendimento aos membros do comitê de crise ocorra com a prioridade requerida pela situação, caberá ao Superintendente da STI, após informado sobre a crise pelo secretário do comitê de crise ou seu substituto, mobilizar a equipe necessária para atendimento de ocorrências de incidentes de TI, demandados pelo comitê de crise, inclusive fora do horário normal de expediente da Agência.

Caso haja algum obstáculo no fluxo de comunicação entre o secretário do comitê de crise e o Superintendente da STI, o comitê de crise poderá informar a equipe de TI sobre seu acionamento e existência da crise, conforme descritos nos itens 1.2.1 e 1.2.2 a seguir:

### Pré-condição:

Comitê de crise haver sido acionado.

## 2.1. Informar sobre o acionamento do comitê de crise - em dias e horários úteis

Uma vez comunicada pelo secretário do comitê de crise ou seu substituto, a STI informará a equipe de suporte de TI o acionamento do comitê de crise, por meio dos canais de comunicação: 0800-777-7714, [portaldeservicos@anac.gov.br](mailto:portaldeservicos@anac.gov.br) ou <https://sistema.anac.gov.br/portaldeservicos>. Essa medida visa conceder celeridade aos atendimentos nessa situação.

## 2.2. Informar sobre o acionamento do comitê de crise - dias e horários sem expediente normal de trabalho

Uma vez comunicada pelo secretário do comitê de crise ou seu substituto, a STI contactará um dos técnicos designados pela STI, convocando-o a permanecer à disposição do comitê de crise, no edifício, de forma a garantir que os serviços de TI na sala de crise permaneçam operantes.

## 3. Acionamento da equipe de suporte de TI

### Pré-condição:

Equipe da STI estar informada sobre o acionamento do comitê de crise pelo Superintendente da STI ou, contingencialmente, pelo secretário do comitê de crise.

### Procedimentos:

Em caso de incidente de serviços de TI que impacte atividades do comitê de crise (por exemplo: falha em equipamento de vídeo conferência, computador, rede local, aplicativo básico do computador – Windows, internet explorer, office, ou outros serviços típicos de atendimento de suporte de TI ao usuário) ou a necessidade de ativação de serviços, como videoconferência multiponto, o acionamento da equipe responsável será conforme abaixo:

### 3.1. Incidentes de serviços de TI em dias e horários úteis

A partir de devidamente informada sobre a crise e mobilizada a equipe, o acionamento de técnicos responsáveis pela regularização de serviços de TI será conforme os procedimentos divulgados pela STI na intranet da Agência, por meio dos canais de comunicação: 0800-777-7714, [portaldeservicos@anac.gov.br](mailto:portaldeservicos@anac.gov.br) ou [sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos](http://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos), devendo o solicitante mencionar sua participação no comitê de crise e a necessidade de priorização do atendimento em função da crise.

Em função da necessidade e urgência, que deverá ser avaliada pelo membro do comitê de crise solicitante do serviço, poderá ser acionada a equipe de TI por meio de número de ramal específico, que ora é disponibilizado para prestação desses serviços à Diretoria. Ressalta-se que o uso deste ramal é uma exceção.

### 3.2. Incidentes de serviços de TI em dias e horários sem expediente normal de trabalho:

Após devidamente informados sobre a crise e alocados os técnicos que ficarão à disposição do comitê de crise durante dias e horários sem expediente na Agência, o acionamento deverá ser realizado a partir do contato telefônico ao técnico no edifício.

## 4. Acionamento de suporte especializado e casos de exceção:

### Pré-condição:

Equipe da STI estar informada sobre o acionamento do comitê de crise pelo Superintendente da STI ou seu substituto, e contingencialmente pelo secretário do comitê de crise.

### Procedimentos:

Caso haja indisponibilidade de algum sistema da ANAC essencial para as atividades do comitê de crise ou algum serviço não atendido pelos técnicos de 1º e 2º níveis, ou qualquer outra situação de TI em que estes não atendam, ou não solucionem, deverá ser acionado o analista líder do 3º nível, bem como o Gerente da GEIT e o Superintendente da STI, ou seu substituto, para tomarem as providências cabíveis.

## 5. Ativação de serviços de videoconferência ponto-a-ponto:

A ativação de serviços de videoconferência ponto-a-ponto poderá ser realizada conforme instruções abaixo.

Caso haja necessidade de ativação de serviços de videoconferência multiponto, deverá ser acionado o procedimento descrito no item 8.3 deste anexo.

### Pré-condição:

Equipe da STI estar informada sobre o acionamento do comitê de crise pelo Superintendente da STI ou, contingencialmente, pelo secretário do comitê de crise.

As duas salas de videoconferência devem estar com os equipamentos necessários ligados, rede local e wan ou internet ativas;

**Procedimento:**

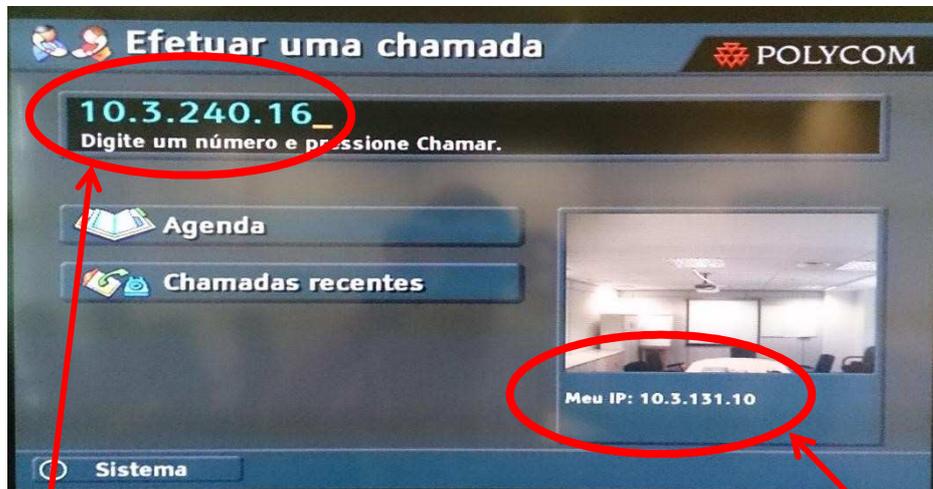
1. Após o aparelho ter iniciado aparecerá a tela conforme a figura abaixo.



2. Pegue o controle remoto para fazer a conexão manual entre os dois pontos desejados.



3. Na tela principal precisaremos de uma informação importante, o número de IP do equipamento da localidade que deseja se conectar. Assim solicite que a outra localidade verifique a opção "Meu IP", conforme a tela abaixo. Anote o número da outra localidade e altere onde aparece "Digite um número e pressione Chamar".



Endereço da localidade que deseja se conectar |  
local

Endereço do equipamento

4. Segue abaixo a listagem dos endereços dos pontos de videoconferência em uso pela Agência:

#### INFORMAÇÃO RESTRITA E RESERVADA

5. Para efetuar a alteração do número IP, é necessário pressionar no controle remoto a seta para esquerda ou acionar o botão “apagar” também no controle:



6.



Pressionar até apagar o número IP

7. Após apagar o número, digite o endereço IP da localidade, que foi anotado, utilizando o teclado numérico e o botão “ponto”. É obrigatório o uso dos pontos para separar os números e não pode ter espaços em branco.



8. Em seguida, para fazer a conexão é necessário pressionar o botão Ligar no controle.



9. Caso tudo corra conforme o manual, você visualizará a outra localidade na tela. Isso significa que está conectado.



Para finalizar a conexão, pressione a tecla desligar (figura do item 8).

**SALAS DE VIDEOCONFERÊNCIAS COM EQUIPAMENTOS  
POLYCOM – VSX 7000<sup>a</sup>**

**Rio de Janeiro**

Andares	Salas	IP's
3º Andar	Auditório	10.3.131.3
5º Andar	Sala 5	10.3.133.28
22º Andar	Sala 4	10.3.150.3
23º Andar	Sala 1	10.3.151.13
23º Andar	Sala 3	10.3.151.8

**Brasília**

Andares	Salas	IP's
3º Andar	Sala 3B	10.3.242.73
4º Andar	Sala 4B	10.3.243.50
5º Andar	Sala 5B	10.3.244.19
7º Andar	Sala da ASTEC	10.3.246.56

**São Paulo**

Andares	Salas	IP's
1º Andar	Sala 1	10.3.177.129
9º Andar	Sala 9	10.3.177.224

**São José dos Campos**

Andares	Salas	IP's
2º Andar	Sala 2B	10.3.188.35

**Localidades com videoconferência via software:**

- Curitiba – 10.3.168.43
- Porto Alegre – 10.3.165.145
- Recife – 10.3.162.50

## 6. Ativação de serviços de videoconferência multiponto:

### Pré-condição:

Equipe da STI estar informada sobre o acionamento do comitê de crise pelo Superintendente da STI ou, contingencialmente, pelo secretário do comitê de crise.

As salas de videoconferência devem estar com os equipamentos necessários ligados, rede local e wan ou internet ativas;

### Procedimento:

A ativação de videoconferência multiponto é um serviço técnico-especializado e que requer o apoio de equipe da STI. O seu acionamento deverá ser de acordo com o procedimento descrito no item 3 deste anexo.

## 7. Ativação de serviços de áudio conferência:

### Pré-condição:

A ativação do serviço deverá ser feita a partir de aparelho telefônico Cisco IP Phone 7965.

Limite do número de participantes de chamadas a partir de Brasília: convite e captura de até três números de telefone, além do administrador que origina as chamadas.

Limite do número de participantes de chamadas a partir do Rio de Janeiro: convite e captura de até sete números de telefone, além do administrador que origina as chamadas.

### Procedimento

1. Retire o telefone do gancho, insira o 1º número para áudio conferência.



2. Acione o modo “Espera”:



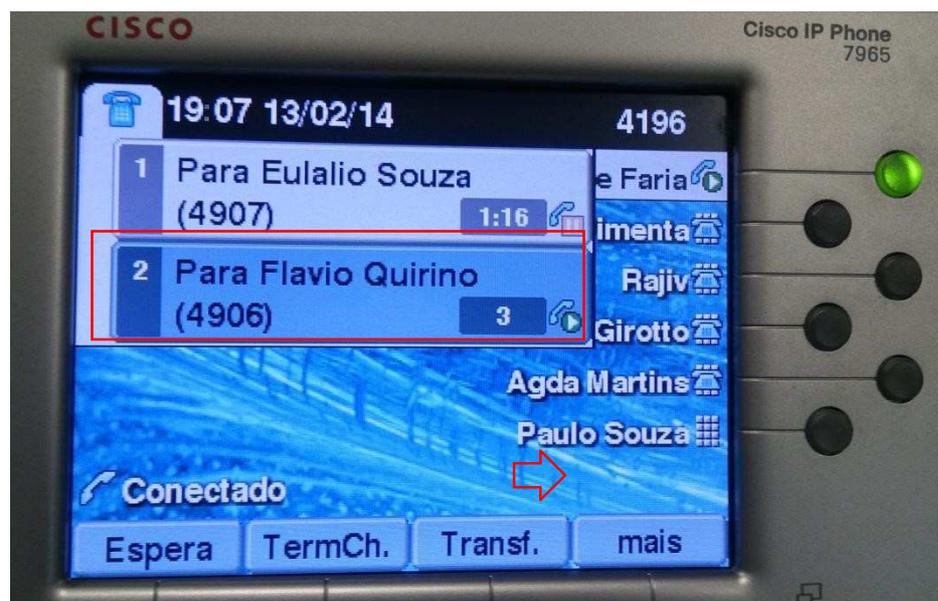
3. Selecione a opção “NovaCh”



Insira o 2º número para áudio conferência.



4. Pressione a Opção “mais” duas vezes. Observe que o telefone 2 está destacado em azul.



5. Após pressionar o “mais” duas vezes irá aparecer a opção “Unir”.



6. Após clicar em unir o 2º número ficará marcado. Para unir a 1ª chamada com a 2ª, pressione a tecla “subir” (ver imagem marcada em vermelho, abaixo), selecione a opção “mais” e clique novamente em “unir”.



7. Clique na opção “Unir” para efetuar a junção das duas chamadas.



8. Pronto, você está em uma áudio conferencia. Para acrescentar mais participantes repita os passos 2 a 8.



O máximo de participantes em um áudio conferencia originando a chamada de Brasília são quatro, se for originada do Rio de Janeiro são oito.



## ANEXO 9 Protocolo de Ações SAF

cenários 1 a 4

## 1. Objetivo:

Apresentar os procedimentos de suporte à situação de crise relacionado aos serviços afetos à SAF, em especial aos seguintes serviços: 1) solução de deslocamento de servidores a locais de monitoramento da crise; 2) acesso aos edifícios da Agência; e, 3) central de atendimento (*call center*).

Abaixo são descritas as responsabilidades e forma de atuação da SAF para os três serviços que mais impactam o gerenciamento da crise, no que toca às suas competências regimentais. Outras questões afetas à área de atuação da SAF, não descritas neste documento, serão resolvidas pelo seu titular, conforme a urgência do caso.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Não há.

## 3. Descrição das ações

### 3.1. Gatilho para início das ações

- (i) Na ocorrência de uma ameaça de crise, a SAF deverá ser prontamente comunicada pelo secretário do comitê de crise. O Protocolo de ações da SAF deverá, então, ser iniciado com a solicitação do Superintendente de Administração e Finanças, a partir da instalação do Comitê de Crise.
- (ii) No caso de ameaça de crise identificada pela própria SAF, por meio do Call Center, a SAF deverá informar prontamente ao secretário do comitê de crise e deverá seguir o protocolo definido no Plano de Gerenciamento de Crise.

### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Contato com a equipe para um rápido alinhamento das ações já previstas neste Plano.	10 min	Caso seja fim de semana, os membros titulares do Comitê de Crise iniciarão de forma imediata a próxima ação.	imediato

Solução de deslocamento de servidores a locais de monitoramento de crise e fornecimento de diárias	4h		
Acesso às salas de crise	5 min	Na hipótese de as salas estarem inacessíveis, prover outra sala, atendidas as condições necessárias informadas pelo secretário do comitê de crise	30 min
Comunicar os servidores do comitê de crise indicados sobre relato de acidente aéreo, recebido pelo Call Center	imediatos		
Comunicar os servidores indicados do comitê de crise sobre aumento considerável no fluxo de ligações que envolvam a prestação de serviços das empresas aéreas, recebido pelo Call Center	imediatos		
Avaliar necessidade de elaboração ou divulgação de conteúdo a ser divulgado no script	imediatos		

### 3.2.1. Solução de deslocamento de servidores a locais de monitoramento de crise:

As soluções para deslocamento de servidores, envolvendo transporte aéreo, terrestre ou fluvial ao local de monitoramento de crise, são de responsabilidade do Superintendente da SAF.

Caberá ao secretário do comitê de crise ou seu substituto informar ao Superintendente da SAF sobre a necessidade de deslocamento de servidores.

O secretário do comitê de crise ou seu substituto deverá fornecer, se necessário, informações detalhadas dos destinos, aeródromos e empresas de taxi aéreo possíveis de atender a demanda. Caso necessário, o secretário do comitê de crise ou seu substituto poderá convocar outras UORG para subsidiar as informações.

### 3.2.2. Acesso às salas de crise

A SAF proverá acesso aos edifícios em que constarem salas de crise e/ou estações de trabalho para Diretores, titulares de unidades organizacionais e demais colaboradores indicados pelo secretário do comitê de crise, inclusive fora do expediente regular, desde que previamente cadastrados junto aos condomínios competentes. As salas de crise devem conter, no mínimo, equipamento de videoconferência e ponto de telefone, em plenas condições de operação, estando previamente preparadas nas cidades de Brasília, São Paulo, São José dos Campos e Rio de Janeiro.

### 3.2.3. Informação a ser transmitida pelo Call Center (GTGI):

Caso a Central de Atendimento receba contato de qualquer usuário relatando acidente aéreo, a informação deverá ser registrada via IST (informação sem trâmite), devendo o usuário ser comunicado que as autoridades da ANAC serão informadas.

Após o encerramento do contato, IMEDIATAMENTE o(a) teleoperador(a) deverá comunicar a supervisão para que esta adote demais ações necessárias definidas junto à Agência.

### 3.2.4. Ações complementares na central:

Em complemento à informação que será disponibilizada na base de conhecimento, a supervisão será orientada a imediatamente comunicar a coordenação, independentemente de dia e horário em que houver este tipo de contato, para que a coordenação então realize a comunicação com os servidores indicados pela ANAC, conforme segue:

<b>Contato</b>	<b>e-mail e telefone</b>
1 – Daniel Branco (SFI)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
2 – Daniela Tomazetti (SFI)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
3 – Marcelo Lima (SFI)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
4 – Cláudio Ianelli (SFI)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>

Demais situações que gerem aumento considerável no fluxo de ligações recebidas pela Central de Atendimento envolvendo prestação de serviços das empresas aéreas (atrasos/cancelamentos)

também devem ser comunicadas. A própria supervisão e coordenação do *Call Center* já realiza o acompanhamento de cenários atípicos. Reclamações relacionadas a atrasos e cancelamentos são cotidianas, de modo que a comunicação deve ser realizada somente se houver impactos fora à normalidade da Central, por exemplo, um aumento na volumetria de chamadas recebidas que acarrete impacto no Nível de Serviço. Nesse caso, os servidores a serem comunicados serão os mesmos acima, além da GTGI, por meio de seus contatos usuais.

### 3.2.5. Elaboração ou alteração de conteúdo a ser divulgado no script:

Instaurado cenário de crise, a GTGI avaliará a necessidade de propor alterações nos *scripts* vigentes ou a criação de novos, levando em consideração as queixas recebidas pelo *call center* e também o contexto de crise instaurado, de forma proativa. Parte do conteúdo para embasar o script poderá ser provida pela ASCOM, em articulação com o comitê de crise e mediante solicitação GTGI e/ou consulta ao site da Agência. A GTGI realizará as adaptações textuais necessárias para comunicação ao público do *call center*.

### 3.2.6. Caracterização de crise finalizada ou controlada

A crise será considerada finalizada com a solicitação do SAF, a partir do encerramento das atividades do Comitê de Crise e a desconstituição da Sala de Crise.

### 3.2.7. Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Realização de uma reunião com a equipe para que seja elaborado um balanço das atividades realizadas durante a crise, elencando seus pontos positivos e os pontos que não foram realizados de maneira satisfatória.	1h30 min		
Correção do Protocolo de Ação da SAF, nos pontos que não obtiveram êxito.	1h		

#### 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	Comité de crise	Superintendente	GSIN	GTSG/GTAFs	GTGI	ASCOM	SFI
Reunião com a equipe		R	I	I	I		
Solução de deslocamento de servidores	I	R/A	I	R			
Acesso às salas de crise	I	R/A	I	R			
Relato de acidente aéreo recebido pelo Call Center	I	R/A	I	I	R		I
Relato de aumento de fluxo de ligações sobre os serviços, recebidos pelo Call Center	I	R/A	I	I	R		I
Avaliar necessidade de elaboração ou divulgação de conteúdo a ser divulgado no script	I	R/A	I		R	I	I

Responsável/executa (**R**), responsabilizado (**A - accountability**), consultado (**C**) e informado (**I**)

#### 5. Atores

<b>Contato</b>	<b>e-mail e telefone</b>
1 – Lélío Trida Sene (SAF)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
2 – Alberto Eduardo Romeiro Junior (SAF-Substituto)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
3 – Alexandre Alvim Ferreira (GTSG)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
4 – Jaqueline Lopes Venson (GTGI)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>

5 – Tony Hikari Yoshida (GSIN)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
6 – José Helder da Silva Lima (GTAF-RJ)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>
7 – Odete Luci (GTAF- SP)	<b>DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR</b>

## 6. Riscos

<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Fim de semana	médio	Acessar remotamente ou dirigir-se à ANAC. Para acesso ao prédio, entrar em contato com Alexandre Alvim, pelo telefone 61 9114-3382.
Empresa de transporte não fornecer veículo tempestivamente	alto	Orientar servidores a pegar táxi e solicitar reembolso.
Falta de energia	alto	Acionamento automático de geradores do condomínio da torre A do Parque Cidade Corporate, com o fornecimento de energia para o Datacenter, situado no 1º andar).  O comitê deverá utilizar a Sala de Crise do Centro de Treinamento, localizada no segundo andar.

**ANEXO 10 Protocolo de Ações SAS****cenário 1**

## 1. Objetivo do Documento

O objetivo deste documento é definir a sequência de ações a serem tomadas pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS em caso de acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade – conforme cenário de crise previsto no inciso I do artigo 6º da Instrução Normativa nº. 78/2014, que instituiu a Política de Gerenciamento de Crise da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

Um acidente aéreo na aviação regular com fatalidade tem rápida repercussão e é capaz de gerar comoção nacional. Para as empresas aéreas de pequeno porte, a perda de uma aeronave pode prejudicar suas operações a ponto de que estas sejam suspensas. Em situações dessa natureza, a imagem da ANAC fica exposta, uma vez que a sociedade pode atribuir à Agência parcela de culpa pelo acidente, dependendo de sua causa, ou exigir algum tipo de ação para amenizar o sofrimento dos familiares de eventuais vítimas.

Para construção das ações presentes neste documento, foi avaliada a atuação da Agência no passado – por exemplo, no acidente da Gol, em setembro de 2006; da TAM, em julho de 2007; da Air France, em maio de 2009; e da NOAR, em julho de 2011 -, concluindo-se que há necessidade de definir procedimentos e competências, bem como assegurar informação correta e tempestiva sobre o acidente e sobre as ações tomadas pela empresa aérea em questão.

Com o presente protocolo de ações, espera-se que a SAS, em caso de acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade, tenha agilidade para o levantamento de informações essenciais à tomada de decisão da Agência quanto à aplicação de sanções administrativas, medidas cautelares, ou qualquer outra ação que se faça necessária para eliminar ou reduzir os efeitos da crise.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

<b>Termo ou abreviação</b>	<b>Definição</b>
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SAS	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

## 3. Descrição das ações

### 3.1 Gatilho para início das ações de gerenciamento de crise

Acidentes aéreos podem ocorrer de diversas formas e podem ter diferentes consequências, inclusive, podem ocasionar o acionamento de outros protocolos de crise. Por exemplo, um acidente aéreo ocorrido nas imediações de um aeródromo, como no caso da TAM, em julho de 2007, pode provocar a interrupção das operações locais. Já um acidente em uma empresa de pequeno porte, como no caso da NOAR, em julho de 2010, pode provocar a degradação ou a interrupção das operações dessa empresa. Independentemente da gravidade do acidente e das suas repercussões, a SAS não tem competência para

sugerir a instauração do comitê de crise. Dessa forma, para este cenário, considerar-se-á que o gatilho para início das ações de gerenciamento de crise de competência da SAS é a instauração do comitê de crise.

Neste documento serão listadas apenas as ações a serem adotadas pela SAS unicamente para o caso de acidentes aéreos. Não serão indicadas ações que fazem parte de outros protocolos que, eventualmente, possam ser acionados em decorrência do acidente.

### 3.2 Ações básicas e de contingência

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Levantamento de bases em que a empresa opera.	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso o sistema de informação da ANAC não esteja funcionando corretamente.	4 horas
Solicitação à empresa aérea de impacto do acidente sobre a malha.	1 dia	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa aérea.	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.
Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea.	8 horas	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Solicitação à empresa aérea de informação sobre bilhetes comercializados.  (o agente deve avaliar se a ação é necessária, considerando a relevância da aeronave acidentada e a capacidade da empresa em realocar passageiros em outros voos próprios)	1 dia	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres.	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS.	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

### 3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

Neste cenário, considerar-se-á que a atuação da SAS se encerra quando o comitê de crise for desativado.

### 3.4 Ações pós-crise

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa nos 90 dias posteriores ao final da crise, e avaliar a possibilidade de existência de degradação das operações	Semanalmente	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	Semanalmente

## 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	<b>SAS</b>	<b>SFI</b>	<b>PROCURADORIA</b>
Levantamento de bases em que a empresa operar.	R/A	I	

Solicitação à empresa aérea de impacto do acidente sobre a malha.	R/A	I	
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa aérea.	R/A	I	
Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea.	R/A	I	
Solicitação à empresa aérea de informação sobre bilhetes comercializados.	R/A	I	
Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres.	R/A	I	
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.	R/A	I	
Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registrados na SAS.	R/A	I	
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa nos 90 dias posteriores ao final da crise, e avaliar a possibilidade de existência de degradação das operações.	R/A	I	

Legenda: (R) Responsável; (A) Aprova; (C) Consultado; (I) Informado

## 5. Atores

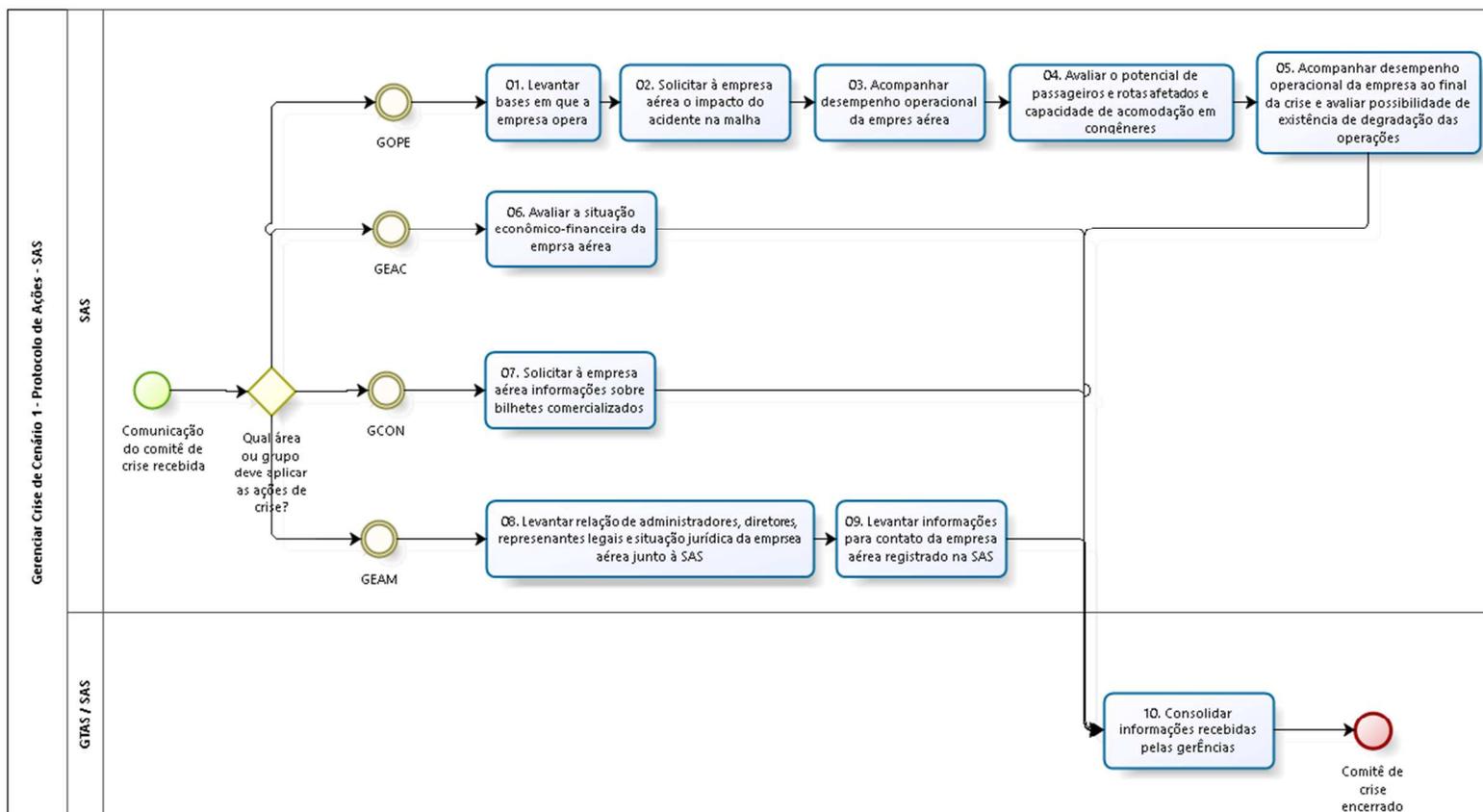
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Indisponibilidade dos sistemas de informação da ANAC	Alto	<p>Buscar informações diretamente com a empresa em análise.</p> <p>Contatar STI para resolução de indisponibilidade.</p>
Inconsistência ou inexistência de informações nos bancos de dados da ANAC	Alto	<p>Buscar informações diretamente com a empresa em análise</p>

## 7. Fluxograma de ações

### 7.1 Ações básicas e de contingência





## CONTINUAÇÃO DO ANEXO 10 Protocolo de Ações SAS

### Cenário 2

#### 1. Objetivo do Documento

O objetivo deste documento é definir a sequência de ações a serem tomadas pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS em caso de interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo – conforme cenário de crise previsto no inciso II do artigo 6º da Instrução Normativa nº 78/2014, que instituiu a Política de Gerenciamento de Crise da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

A interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo, independentemente de seu porte, provoca diversos transtornos aos usuários do transporte aéreo, tais como perda de compromissos pessoais e profissionais e o comprometimento de planejamento de famílias. Para as empresas aéreas, essa situação pode resultar em elevados custos com a prestação de assistência material a passageiros, reembolsos e remarcações de bilhetes e custo com o deslocamento de tripulação, entre outros. Em situações dessa natureza, a imagem da ANAC fica exposta, uma vez que a sociedade espera que sejam tomadas providências tempestivas pela Agência que eliminem ou reduzam os efeitos da interrupção ou degradação do serviço mesmo quando a interrupção ou degradação do serviço decorra de fenômenos naturais.

Para construção desse documento foi avaliada a atuação da Agência no passado – por exemplo, quando vários aeroportos da América do Sul tiveram suas operações interrompidas devido a cinzas do vulcão chileno Puyehue, em junho de 2011; quando as operações das empresas GOL e Avianca foram suspensas em Chapecó devido a restrições da pista, em março de 2012; e quando as operações no Aeroporto de Viracopos foram interrompidas devido a acidente com aeronave da empresa Centurion, em outubro de 2012 -, concluindo-se que há necessidade de se definir procedimentos e competências e assegurar informação correta e tempestiva sobre a situação das empresas e dos aeroportos afetados.

Com o presente protocolo de ações, espera-se que a SAS, em caso de interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo, no âmbito de suas competências, tenha agilidade para o levantamento de informações essenciais à tomada de decisão da Agência quanto à aplicação de sanções administrativas, medidas cautelares, ou qualquer outra ação que se faça necessária para eliminar ou reduzir os efeitos da crise.

#### 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SAS	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

SIA	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

### 3. Descrição das ações

#### 3.1 Gatilho para início das ações de gerenciamento de crise

A interrupção ou degradação do funcionamento de um aeródromo pode ser resultante de diversos fatores, entre eles: condições meteorológicas adversas, restrição de utilização parcial ou total das pistas de pouso devido a falhas estruturais ou a acidentes, deficiência ou insuficiência dos equipamentos contra incêndio ou deficiência na segurança contra atos de interferência ilícita. Em nenhuma dessas situações a SAS tem competência para sugerir a instauração do comitê de crise. Dessa forma, para este cenário, considerar-se-á que o gatilho para início das ações de gerenciamento de crise de competência da SAS é a instauração do comitê de crise.

No caso em que a SAS tomar conhecimento de suposta interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo – por exemplo, por meio de comunicado de empresa aérea ou administrador aeroportuário, controle de espaço aéreo ou por meio de denúncia ou divulgação de notícia -, as informações recebidas serão repassadas para a Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA e para a Superintendência de Ação Fiscal – SFI, que são as unidades da ANAC com maior capacidade de avaliar se há crise.

#### 3.2 Ações básicas e de contingência

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Levantamento de empresas aéreas e rotas afetadas	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso o sistema de informação da ANAC não esteja funcionando corretamente.	4 horas
Solicitação às empresas aéreas de plano de readequação de malha	1 dia	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Acompanhamento operacional das empresas e dos aeroportos afetados	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Solicitação às empresas aéreas operantes no aeroporto de informação sobre bilhetes comercializados com origem ou destino ao aeroporto afetado.	1 dia útil	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação do potencial de passageiros afetados.	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Levantamento de informações para contato das empresas aéreas operantes no aeroporto afetado registradas na SAS.	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

### 3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

Neste cenário, considerar-se-á a crise finalizada ou controlada quando ocorrer a normalização das operações nos aeródromos em que havia degradação ou interrupção.

### 3.4 Ações pós-crise

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Acompanhamento do desempenho operacional das empresas nos 90 dias posteriores ao final da crise, e avaliar a possibilidade de existência de degradação das operações em decorrência de causas atribuídas ao aeroporto.	Semanalmente	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso o sistema de informação da ANAC não esteja funcionando corretamente.	Semanalmente

## 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	<b>Comitê de Crise</b>	<b>SAS</b>
Levantamento de empresas aéreas e rotas afetadas	I	R/A
Solicitação às empresas aéreas de plano de readequação de malha	I	R/A
Acompanhamento operacional das empresas e dos aeroportos afetados	I	R/A
Solicitação às empresas aéreas operantes no aeroporto de informação sobre bilhetes comercializados com origem ou destino ao aeroporto afetado.	I	R/A
Avaliação do potencial de passageiros afetados.	I	R/A
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.	I	R/A
Levantamento de informações para contato das empresas aéreas operantes no aeroporto afetado registradas na SAS	I	R/A

Legenda: (R) Responsável; (A) Aprova; (C) Consultado; (I) Informado

## 5. Atores

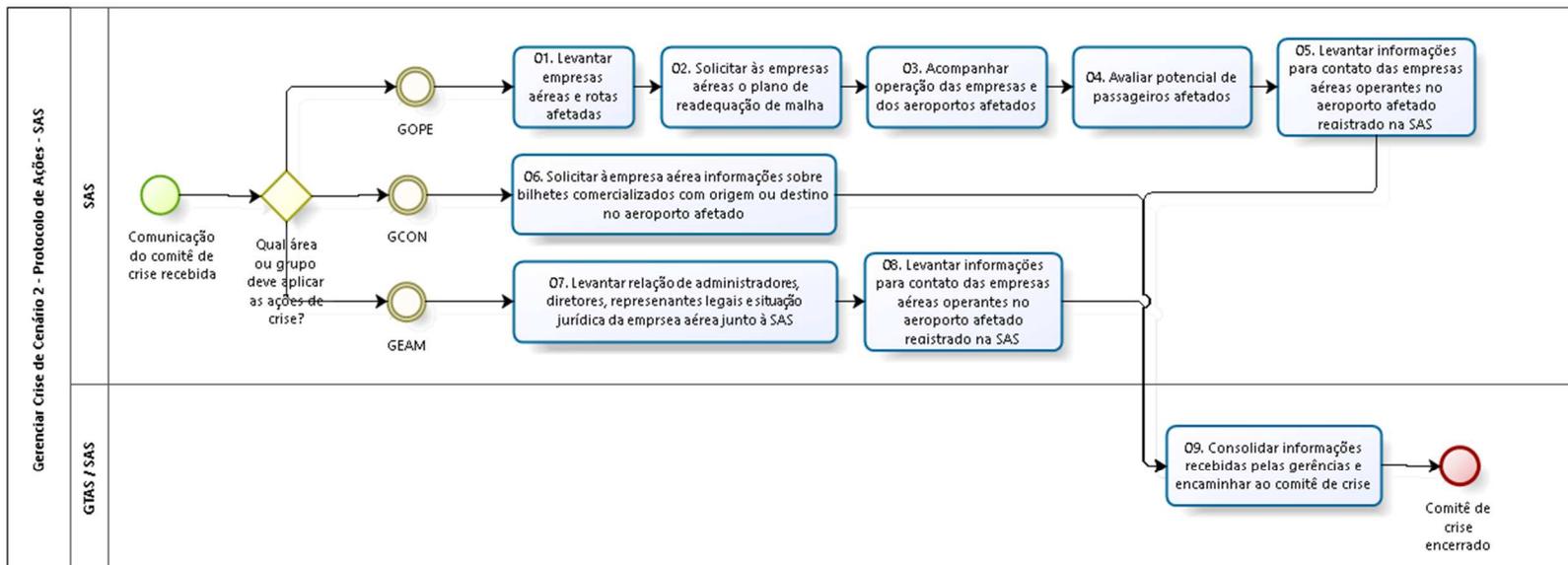
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Indisponibilidade dos sistemas de informação da ANAC	Alto	Buscar informações diretamente com a empresa em análise.  Contatar STI para resolução de indisponibilidade.
Inconsistência ou inexistência de informações nos bancos de dados da ANAC	Alto	Buscar informações diretamente com a empresa em análise

## 7. Fluxograma de ações

### 7.1 Ações básicas e de contingência



## CONTINUAÇÃO DO ANEXO 10 Protocolo de Ações SAS

### Cenário 3

#### 1. Objetivo do Documento

O objetivo deste documento é definir a sequência de ações a serem tomadas pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS em caso de interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea regular que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo – conforme cenário de crise previsto no inciso III do artigo 6º da Instrução Normativa nº. 78/2014, que instituiu a Política de Gerenciamento de Crise da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

A interrupção ou degradação do funcionamento de uma empresa aérea regular, independentemente de seu porte, provoca diversos transtornos aos usuários do transporte aéreo, tais como a perda de compromisso pessoais e profissionais e o comprometimento de planejamento de famílias. Em alguns casos, a interrupção das operações de uma empresa, pode significar a impossibilidade de deslocamento pelo modal aéreo para uma cidade. Em situações dessa natureza, a imagem da ANAC fica exposta, uma vez que a sociedade espera que sejam tomadas providências tempestivas pela Agência que eliminem ou reduzam os efeitos da interrupção ou degradação do serviço, o que, no mínimo, penalizem a empresa aérea em questão.

Para a construção das ações presente nesse documento, foi avaliada a atuação da Agência no passado – por exemplo, quando ocorreu a interrupção das operações da BRA Transportes Aéreos, em novembro de 2007; a interrupção das operações da PLUNA Líneas Aereas Uruguayas, em julho de 2012; a degradação das operações da TAM Linhas Aéreas, em novembro de 2010; e a degradação das operações da Webjet Linhas Aéreas, em dezembro de 2010 -, concluindo-se que há necessidade de definir procedimentos e competências e assegurar informação correta e tempestiva sobre a situação das empresas aéreas.

Com o presente protocolo de ações, espera-se que a SAS, em casos de interrupção ou degradação do funcionamento de uma empresa aérea regular, tenha agilidade para o levantamento de informações essenciais à tomada de decisão da Agência quanto à aplicação de sanções administrativas, medidas cautelares, ou qualquer outra ação que se faça necessária para eliminar ou reduzir os efeitos da crise.

#### 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SAS	Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade
SPO	Superintendência de Padrões Operacionais
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação

### 3. Descrição das ações

#### 3.1 Gatilho para início das ações pré-crise

Nesta seção são elencados possíveis gatilhos para inícios de ações pré-crise, para avaliação do risco de interrupção ou da real degradação do funcionamento de uma empresa aérea regular.

##### 3.1.1. Denúncia encaminhada à ANAC

A ANAC pode receber denúncia por seus canais de comunicação sobre dificuldades financeiras enfrentadas por uma determinada empresa aérea regular – tais como a falta de pagamento dos funcionários responsáveis pela manutenção das aeronaves – que são indícios de uma possível interrupção repentina das operações. Também podem ser encaminhadas denúncias à Agência sobre a degradação das operações de uma empresa em uma determinada rota, região ou aeroporto. Esse tipo de informação deve ser levado, imediatamente, ao conhecimento do Superintendente da SAS, que adotará as providências necessárias para apuração da denúncia e avaliação do risco de interrupção ou da real degradação das operações da empresa denunciada.

##### 3.1.2. Divulgação de notícia

Os diversos veículos de informação podem divulgar notícias sobre a precariedade do funcionamento de uma empresa em uma determinada rota, região ou aeroporto ou sobre a suspensão repentina das operações devido a algum fator inesperado, tal como uma decisão judicial. Esse tipo de informação deve ser levado, imediatamente, ao conhecimento do Superintendente da SAS, que adotará as providências necessárias para a apuração da veracidade das informações divulgadas e avaliação do risco de interrupção ou da real degradação das operações da empresa citada (ações pré-crise).

#### 3.2 Gatilho para início das ações de gerenciamento de crise

São diversos os possíveis gatilhos para início das ações em caso de interrupção ou degradação do funcionamento de uma empresa aérea regular.

##### 3.2.1. Constatação de área técnica da ANAC

Durante ação de fiscalização presencial ou análise de documentos encaminhados à ANAC, os inspetores podem identificar irregularidades que exigirão a suspensão das operações de uma empresa em caráter cautelar ou podem encontrar indícios de que uma empresa aérea não terá condições de manter suas operações com segurança e com

a regularidade no curto prazo. Também durante ações de fiscalização, podem ser encontrados indícios de degradação das operações em determinada rota, região ou aeroporto. Esse tipo de informação deve ser levado, imediatamente, ao conhecimento do Superintendente da SAS, que adotará providências necessárias para avaliar o impacto da interrupção ou da degradação das operações da empresa fiscalizada e comunicará os fatos à Superintendência de Ação Fiscal – SFI.

### 3.2.2. Comunicação de administrador aeroportuário ou de empresa aérea

Um administrador aeroportuário pode entrar em contato com a ANAC para informar que uma empresa tem degradado suas operações locais ou a operação de uma rota específica que parte daquele aeroporto. As empresas aéreas também podem fazer comunicação dessa natureza à Agência. Esse tipo de informação deve ser levado, imediatamente, ao conhecimento do Superintendente da SAS, que adotará as providências necessárias para avaliar o impacto da degradação das operações da empresa ou no aeroporto em questão e comunicará os fatos à SFI.

### 3.2.3. Decisão judicial

Uma decisão judicial pode resultar na interrupção temporária ou permanente das operações de uma empresa aérea. Caso algum setor da ANAC tome conhecimento de alguma decisão judicial dessa natureza, essa informação tem que ser levada, imediatamente, ao conhecimento do Superintendente da SAS, que adotará as providências necessárias para avaliar o impacto da interrupção das operações da empresa e comunicará os fatos à SFI.

## 3.3 Ações pré-crise

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea.	8 horas	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação do desempenho operacional da empresa nos últimos 30 dias.	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Solicitação à empresa de informação sobre bilhetes comercializados (incluindo aqueles cujas etapas de ida foram cumpridas, mas não as de volta).	Até 3 dias úteis  (o agente deve avaliar o prazo necessário, considerando a expectativa do tempo de degradação ou interrupção.)	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas
Avaliação da regularidade da empresa junto à Superintendência de Padrões Operacionais – SPO e à Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR	2 horas	Não aplicável – imagina-se que sempre será possível contatar alguém da SPO e da SAR que possa dar informação sobre a regularidade da empresa.	Não aplicável
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea junto à SAS (Decisão de operação; contrato de concessão; termos de aceitação de representantes legais; etc.)	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Avaliação da regularidade da empresa, como apoio da Assessoria Internacional - ASINT, junto à autoridade de aviação civil e governo do país de origem, em caso de empresa estrangeira	2 horas	Não aplicável – imagina-se que sempre será possível contatar alguém da ASINT que possa dar informação sobre a regularidade da empresa.	Não aplicável
Sugestão à SFI de instauração do Comitê de Crise ou comunicação à Diretoria Colegiada e SFI de que não há crise.	Até 3 horas (conforme recebimento das informações anteriores)		
Determinar sequestro de bens em caso de empresa internacional sob falência (art. 208, §único do CBA)	Tão logo seja trazido ao conhecimento a situação de falência, e seja identificado a não prestação de obrigações de assistência (reembolso ou acomodação) de passageiros.	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação	Não aplicável

### 3.4 Ações básicas e de contingência

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea. (quando não existir ação pré-crise)	8 horas	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação do desempenho operacional da empresa nos últimos 30 dias. (quando não existir ação pré-crise)	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Solicitação à empresa de informação sobre bilhetes comercializados (incluindo aqueles cujas etapas de ida foram cumpridas, mas não as de volta).  (quando não existir ação pré-crise)	Até 3 dias úteis e repetição semanal (o agente deve avaliar o prazo necessário, considerando a expectativa do tempo de degradação ou interrupção.)	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres.  (quando não existir ação pré-crise)	2 horas	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	4 horas
Avaliação da regularidade da empresa junto à Superintendência de Padrões Operacionais – SPO e à Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR.  (quando não existir ação pré-crise)	2 horas	Não aplicável – imagina-se que sempre será possível contatar alguém da SPO e da SAR que possa dar informação sobre a regularidade da empresa.	Não aplicável
Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.  (quando não existir ação pré-crise)	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS.  (quando não existir ação pré-crise)	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea junto à SAS (Decisão de operação; contrato de concessão; termos de aceitação de representantes legais; etc.) (quando não existir ação pré-crise)	1 hora	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
Avaliação da regularidade da empresa, como apoio da Superintendência Assessoria Internacional – ASINT, junto à autoridade de aviação civil e governo do país de origem, em caso de empresa estrangeira	2 horas	Não aplicável – imagina-se que sempre será possível contatar alguém da ASINT que possa dar informação sobre a regularidade da empresa.	Não aplicável
Contato com a ASINT para informar sobre a interrupção das operações de empresa aérea estrangeira e sobre os impactos decorrentes dessa situação: número estimado de passageiros fora do país e em que países.	2 horas	Não aplicável – imagina-se que sempre será possível contatar alguém da ASINT que possa dar informação sobre a regularidade da empresa.	Não aplicável
Determinar sequestro de bens em caso de empresa internacional sob falência (art. 208, §único do CBA) (caso não tenha ocorrido em ação pré-crise)	Tão logo seja trazido ao conhecimento a situação de falência, e seja identificado a não prestação de obrigações de assistência (reembolso ou acomodação) de passageiros.	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa.	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	Diariamente, enquanto a crise não estiver finalizada ou controlada.
Inspeção contábil in loco (somente em caso de interrupção por razão econômico-financeira)  (o agente deverá avaliar se a inspeção é necessária)	1 a 2 semanas	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável

### 3.5 Caracterização de crise finalizada ou controlada

Considerar-se-á a crise finalizada ou controlada quando ocorrer a normalização do desempenho operacional da empresa aérea, em caso de degradação das operações, ou quando for identificado que a empresa aérea estabeleceu os procedimentos para providenciar o reembolso ou a acomodação em congêneres dos passageiros afetados pela interrupção das operações da empresa.

### 3.6 Ações pós-crise

<b>1 – Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 – Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Acompanhamento do desempenho operacional da empresa nos 90 dias posteriores ao final da crise, e avaliar a possibilidade de existência de degradação das operações.	Diariamente nos primeiros 30 dias; semanalmente nos últimos 60 dias	Ligação para representante da área de planejamento da empresa, caso os sistemas de informação da ANAC não estejam funcionando corretamente.	Diariamente nos primeiros 30 dias; semanalmente nos últimos 60 dias

Acompanhamento dos procedimentos de reembolso ou reacomodação em congêneres dos passageiros afetados pela interrupção das operações	Trimestralmente, até a solução de todos os passageiros.	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
---	---	--	---------------

#### 4. Matriz RACI

	Atividade	Diretoria Colegiada	Comitê de Crise	SAS	SPO	SAR	ASINT	Procuradoria	SFI
Pré-crise	Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea.	I		R/A					
	Avaliação do desempenho operacional da empresa nos últimos 30 dias.	I		R/A					
	Solicitação à empresa de informação sobre bilhetes comercializados (incluindo aqueles cujas etapas de ida foram cumpridas, mas não as de volta).	I		R/A					
	Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres.	I		R/A					
	Avaliação da regularidade da empresa junto à Superintendência de Padrões Operacionais – SPO e à Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR	I		R/A	C	C			
	Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS	I		R/A					
	Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS.	I		R/A					
	Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea junto à SAS (Decisão de operação; contrato de concessão; termos de aceitação de representantes legais; etc.)	I		R/A					
	Avaliação da regularidade da empresa, como apoio da Assessoria Internacional - ASINT, junto à autoridade de aviação civil e governo do país de origem, em caso de empresa estrangeira.	I		R/A			C		
	Sugestão à SFI de instauração do Comitê de Crise ou comunicação à Diretoria Colegiada e SFI de que não há crise.	I		R/A					I
Determinar sequestro de bens em caso de empresa internacional sob falência (art. 208, §único do CBA)	I		A			I	R		
Crise	Avaliação da situação econômico-financeira da empresa aérea. (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Avaliação do desempenho operacional da empresa nos últimos 30 dias. (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Solicitação à empresa de informação sobre bilhetes comercializados (incluindo aqueles cujas etapas de ida foram cumpridas, mas não as de volta). (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					

	Atividade	Diretoria Colegiada	Comitê de Crise	SAS	SPO	SAR	ASINT	Procuradoria	SFI
	Avaliação do potencial de passageiros e rotas afetados e capacidade de acomodação de passageiros em congêneres.  (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Avaliação da regularidade da empresa junto à Superintendência de Padrões Operacionais – SPO e à Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR.  (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A	C	C			
	Levantamento de relação de Administradores, Diretores, Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS.  (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS.  (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea junto à SAS (Decisão de operação; contrato de concessão; termos de aceitação de representantes legais; etc.)  (quando não existir ação pré-crise)	I	I	R/A					
	Avaliação da regularidade da empresa, como apoio da Assessoria Internacional - ASINT, junto à autoridade de aviação civil e governo do país de origem, em caso de empresa estrangeira.	I	I	R/A			C		
	Contato com a ASINT para informar sobre a interrupção das operações de empresa aérea estrangeira e sobre os impactos decorrentes dessa situação: número de passageiros fora do país e em que países.	I	I	R/A			C		
	Determinar sequestro de bens em caso de empresa internacional sob falência (art. 208, §único do CBA)  (caso não tenha ocorrido em ação pré-crise)	I	I	A		I	I	R	
	Acompanhamento do desempenho operacional da empresa.	I	I	R/A					
	Inspeção contábil <i>in loco</i> (somente em caso de interrupção por razão econômico-financeira)	I	I	R/A					
Pós-crise	Acompanhamento do desempenho operacional da empresa nos 90 dias posteriores ao final da crise, e avaliar a possibilidade de existência de degradação das operações.	I		R/A					I
	Acompanhamento dos procedimentos para reembolso ou reacomodação em congêneres dos passageiros afetados pela interrupção das operações.	I		R/A					

Legenda: (R) Responsável; (A) Aprova; (C) Consultado; (I) Informado

## 5. Atores

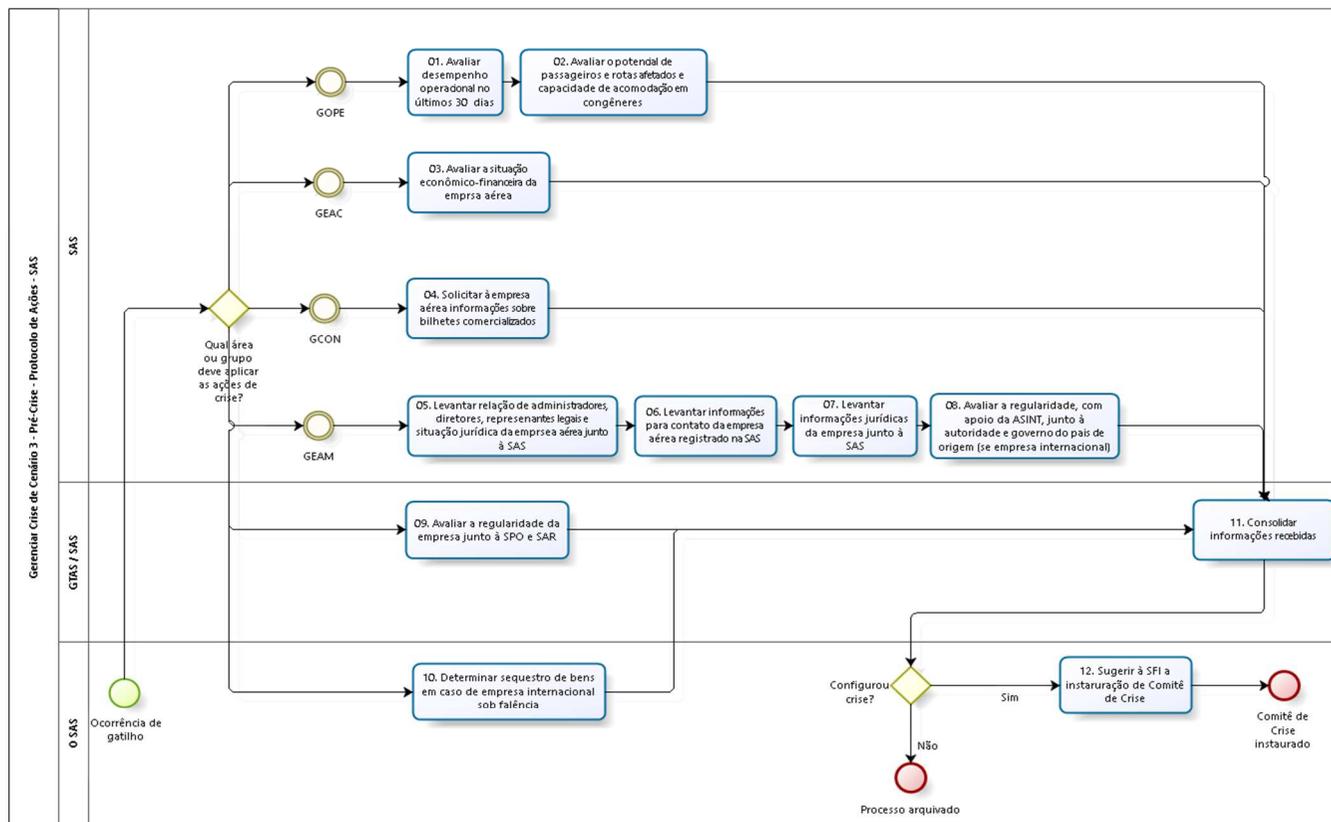
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

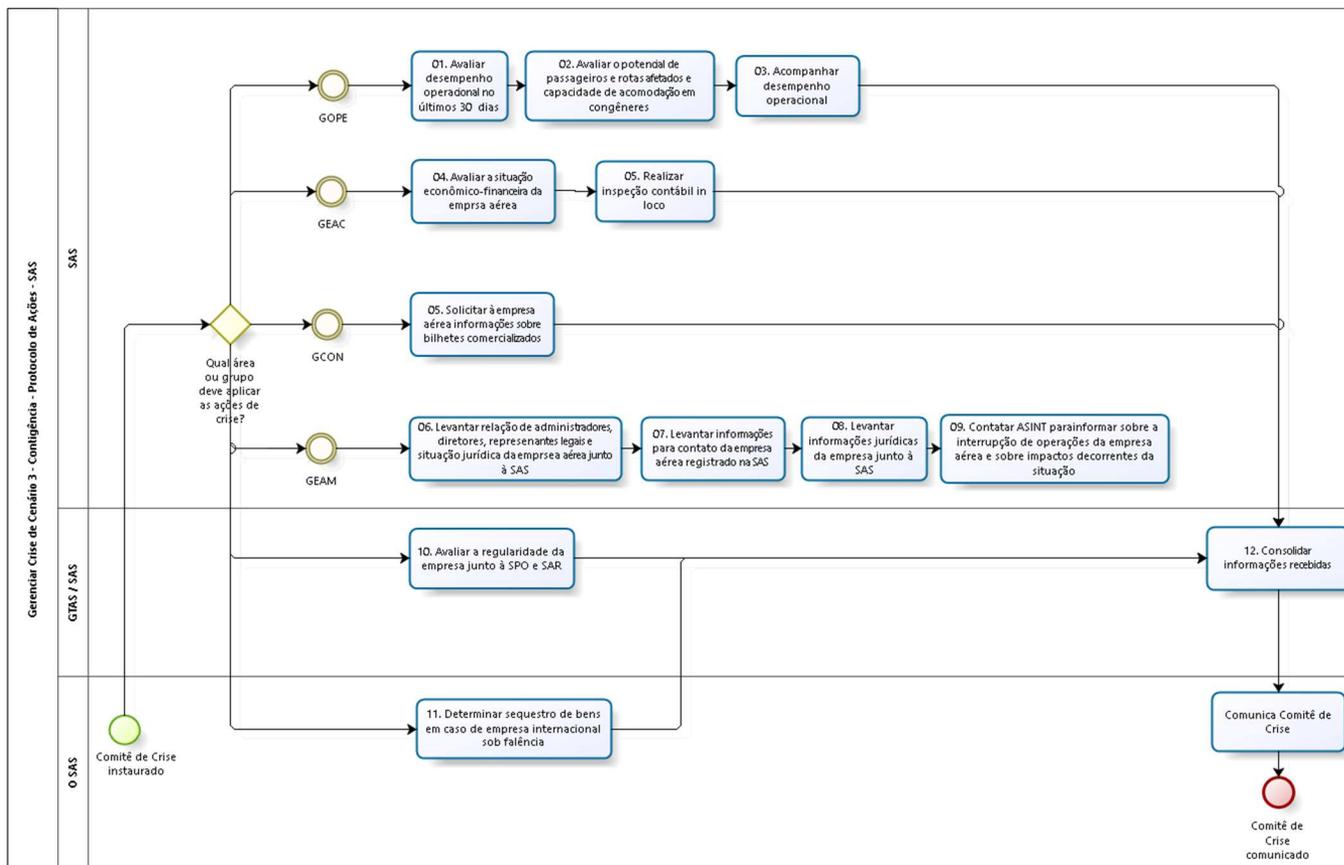
<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Indisponibilidade dos sistemas de informação da ANAC	Alto	Buscar informações diretamente com a empresa em análise.  Contatar STI para resolução de indisponibilidade.
Inconsistência ou inexistência de informações nos bancos de dados da ANAC	Alto	Buscar informações diretamente com a empresa em análise.
Insuficiência de recursos para deslocamento para realização de inspeção <i>in loco</i> .	Médio	Solicitar remessa de informações pela empresa em análise (implica em redução da confiabilidade das informações)

## 7. Fluxograma de ações

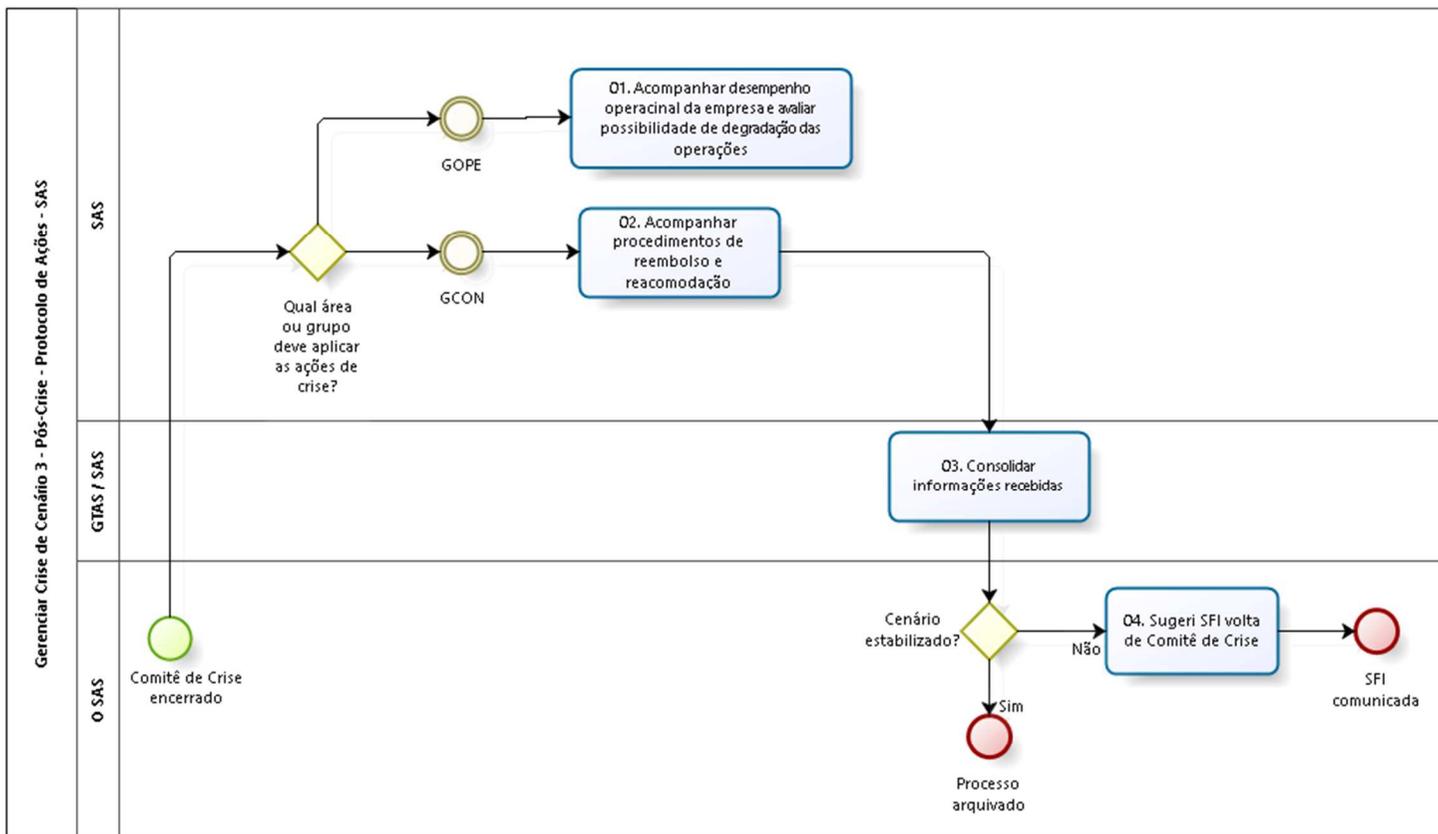
### 7.1 Ações pré-crise



## 7.2 Ações básicas e de contingência (crise)



7.3 Ações pós-crise



## ANEXO 11 Protocolo de Ações SPO

### cenário 1

## 1. Objetivo do Documento

Instruir a Superintendência de Padrões Operacionais (SPO) dos procedimentos a serem adotados nos casos de **acidente aéreo** na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade. Além disso, o presente protocolo estabelece ações para outras ameaças de crise que possam ter relação com competências regimentais do SPO, incluindo todos os cenários dispostos no art. 6º, incisos I a IV, da IN nº 78/2014.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Acidente Aeronáutico	Conforme NSCA 3-13 (1.5.2.1)
Incidente Aeronáutico Grave	Conforme NSCA 3-13 (1.5.14)
Incidente Aeronáutico	Conforme NSCA 3-13 (1.5.13)
Aeronave	Conforme NSCA 3-13 (1.5.4)
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
Incidente crítico	Evento ou série de eventos que podem desencadear ameaças à segurança da aviação civil ou à qualidade do transporte aéreo brasileiro
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
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
Secretário do comitê de crise	Titular de unidade organizacional que atua como principal organizador das ações necessárias ao gerenciamento da crise.

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

(i) Na ocorrência de um **acidente aéreo** na aviação regular com fatalidade ou outro acidente que apresente significativo potencial de repercussão na sociedade, o Superintendente de Padrões Operacionais comunicará tempestivamente ao Secretário do Comitê de Crise em exercício, responsável pelo cenário em questão, o incidente crítico que culmine no referido cenário.

(ii) No caso de **ameaça de crise** relacionada às competências regimentais do Superintendente de Padrões Operacionais e que envolva um cenário não descrito neste documento, o mesmo deverá informar tempestivamente ao Presidente do Comitê de Crise em exercício, observado o disposto no art. 17, inciso III, da Instrução Normativa nº 78, de 24 de março de 2014.

#### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas – <u>Acidente aéreo</u></b>	<b>Tempo previsto</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto</b>
Tomar ciência sobre o acidente/ameaça	10 min	Caso o titular não seja encontrado, o substituto regularmente instituído assumirá a responsabilidade pela ação.	
Enviar as primeiras informações sobre o acidente (Empresa(s), Aeronave(s), Quantidade de Passageiros e Locais)	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Receber as primeiras informações sobre o acidente	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
4. Receber as primeiras informações sobre a ameaça	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Solicitar informações sobre o acidente ao Gerente em exercício (GCTA, GOAG, GCOI e/ou GCEP)	5 min	Idem primeira ação de exceção.	
Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes (ex.: suspensão de tripulação)	Definido em normas	Não se aplica.	

	específicas		
Coletar informações sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação	10 min	Caso a demanda seja fora do expediente regular, o encarregado desta ação fará a coleta via web ou realizará deslocamento até a estação de trabalho na Agência.	1 hora
Informar sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação	5 min	Idem primeira ação de exceção.	
Coletar informações sobre o histórico do regulado	30 min	Idem primeira ação de exceção.	
Informar sobre o histórico do regulado	20 min	Idem primeira ação de exceção.	
Iniciar auditoria especial no regulado	em até 30 dias	Idem primeira ação de exceção.	
Receber informações sobre licenças, habilitações, CMA da tripulação e histórico do regulado	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Enviar via LD.crise informações da SPO sobre o acidente/acidente	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
14.1 Enviar via LD.crise informações da SPO sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação	10 min		
14.2 Enviar via LD.crise informações da SPO sobre os regulados	10 min		
Receber informações sobre a ameaça.	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Receber informações sobre o acidente.	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Solicitar via ASIPAER participação no Comitê de Investigação do CENIPA, considerando todas as credenciais e qualificação necessária, conforme as características do acidente	10 min	Idem primeira ação de exceção. Caso a solicitação via ASIPAER não funcione, o presidente do comitê assumirá a ação.	

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Considera-se a crise finalizada ou controlada após a desconstituição da Sala de Crise.

### 3.4. Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas – <u>Acidente aéreo</u></b>	<b>Tempo previsto</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto</b>
11. Continuação da auditoria especial no regulado	30 dias	Não se aplica.	
12. Suspensão do COA	2 dias	Não se aplica.	
6. Continuação do acompanhamento das ações previstas em normativos da SPO vigentes	Previsão em normativos específicos	Não se aplica.	

#### 4. Matriz RACI

	<i>Presidente do comitê de crise</i>			<i>Gerente da GCEP</i>					<i>Gerente da GCTA, GOAG e/ou GCOI</i>		<i>Secretário do comitê de crise</i>		<i>GGAP</i>		<i>Comitê de Crise</i>		
			<i>SPO</i>														
<b>Atividade</b>																	
1. Tomar ciência sobre o acidente/ameaça			A/R						I								
2. Enviar as primeiras informações sobre o acidente (Empresa(s), Aeronave(s), Quantidade de Passageiros e Locais)	I		A/R						I								
3. Receber as primeiras informações sobre o acidente									A/R								
4. Receber as primeiras informações sobre a ameaça	A/R																
5. Solicitar informações sobre o acidente ao Gerente em exercício (GCTA, GOAG, GCOI e/ou GCEP)			A/R														
6. Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes (ex.: suspensão de tripulação)	I	I	A/R						I							I	
7. Coletar informações sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação			I	A/R													
8. Informar sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação			I	A/R													
9. Coletar informações sobre o histórico do regulado			I		A/R												
10. Informar sobre o histórico do regulado			I		A/R												
11. Iniciar auditoria especial no regulado			C		A/R												
13. Receber informações sobre licenças, habilitações, CMA da tripulação e histórico do regulado			A/R														
14. Enviar informações da SPO sobre o acidente/acidente			A/R														
14.1 Enviar informações da SPO sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação			A/R														
14.2 Enviar informações da SPO sobre os regulados			A/R														
15. Receber informações sobre a ameaça	A/R																I
16. Receber informações sobre o acidente									A/R								I
17. Solicitar via GGAP participação no Comitê de Investigação do CENIPA, considerando todas as credenciais e qualificação necessária, conforme as características do acidente			A/R						I	I/R							

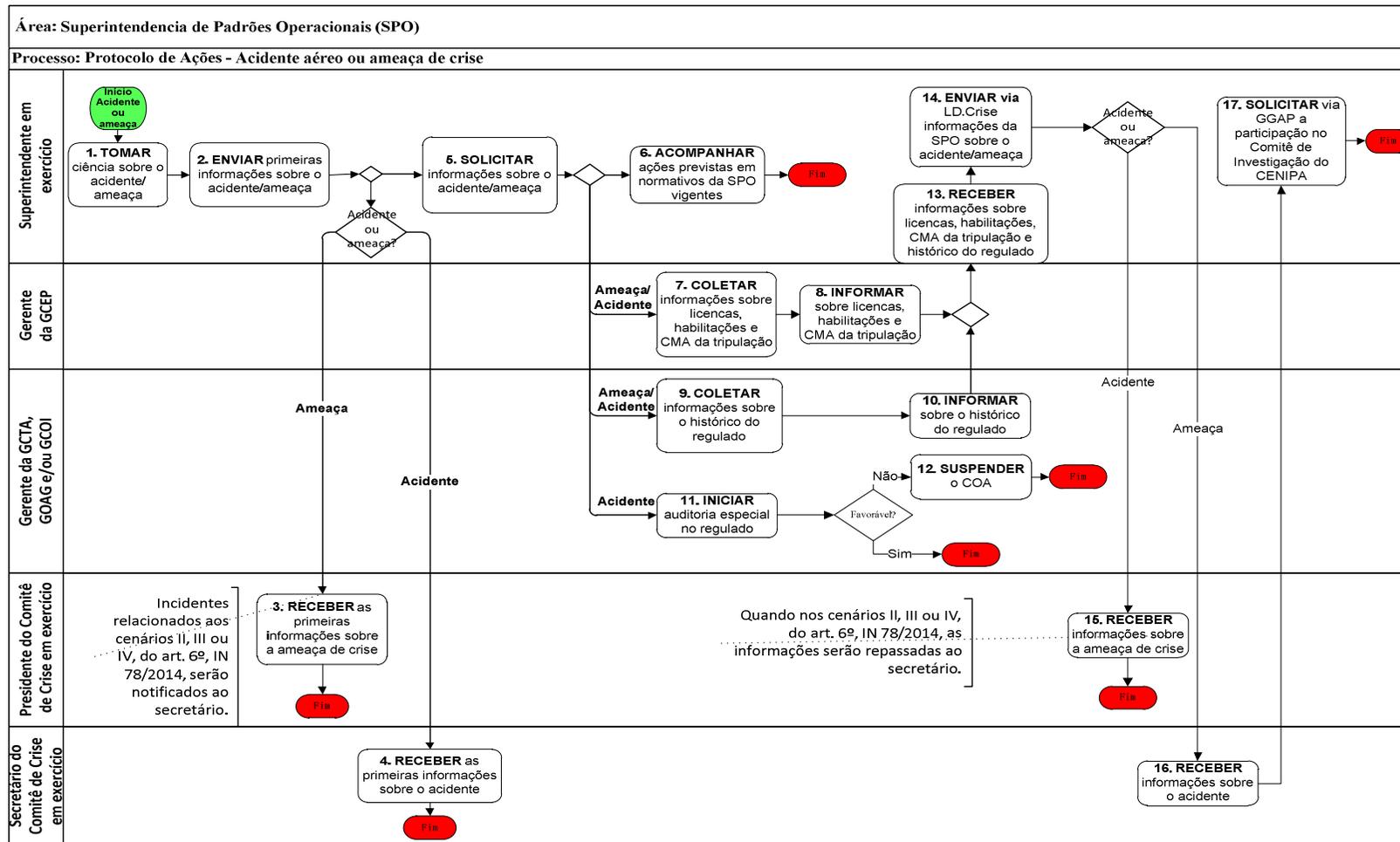
## 5. Atores

DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

<i>Risco</i>	<i>Impacto</i> <i>(baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Interrupção na rede de internet	Alto	Contatar a STI
Instabilidade no sistema SACI	Alto	Contatar a STI
Interrupção do fornecimento de energia	Médio	Contatar SAF
Fim de semana	Baixo	Dirigir-se a ANAC

## 7. Fluxograma de ações



## ANEXO 12 Protocolo de Ações SIA

### cenário 1

## 1. Objetivo do Documento

Detalhar o procedimento adotado pela GCOP/SIA para levantamento de informações relacionadas à ocorrência de acidente ou incidente grave em aeródromo com SESCINC implantado, obtendo-se elementos específicos do ocorrido e as descrições das ações iniciais tomadas pelo operador do aeródromo.

Além das informações obtidas com o operador do aeródromo objetiva-se levantar informações correlatas na própria gerência que subsidiem análises sobre o cenário apresentado.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Acidente aeronáutico	<p>Toda ocorrência aeronáutica relacionada à operação de uma aeronave, no caso de uma aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado ou, no caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado e, durante os quais, pelo menos uma das situações abaixo ocorra:</p> <p>a) uma pessoa sofra lesão grave ou venha a falecer como resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- estar na aeronave;</li><li>- ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou</li><li>- ser submetida à exposição direta do sopro de hélice, ao rotor ou escapamento de jato, ou às suas consequências.</li></ul> <p>NOTA 1 – Exceção será feita quando as lesões, ou óbito, resultarem de causas naturais, forem autoinfligidos ou infligidos por terceiros, ou forem causadas a pessoas que embarcaram clandestinamente e se</p>

	<p>acomodaram em área que não as destinadas aos passageiros e tripulantes.</p> <p>NOTA 2 – As lesões decorrentes de um Acidente Aeronáutico que resultem em óbito até 30 dias após a data da ocorrência são consideradas lesões fatais.</p> <p>b) a aeronave sofra dano ou falha estrutural que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; e</li><li>- normalmente exija a realização de grande reparo ou a substituição do componente afetado.</li></ul> <p>NOTA 3 – Exceção será feita para falha ou danos limitados a um motor, suas carenagens ou acessórios; ou para danos limitados às hélices, às pontas de asa, às antenas, aos probes, aos pneus, aos freios, às rodas, às carenagens do trem, aos painéis, às portas do trem de pouso, aos pára-brisas, aos amassamentos leves e pequenas perfurações no revestimento da aeronave, ou danos menores às pás do rotor principal e de cauda, ao trem de pouso e àqueles resultantes de colisão com granizo ou fauna (incluindo perfurações no radome).</p> <p>c) a aeronave seja considerada desaparecida ou esteja em local inacessível.</p> <p>NOTA 4 – Uma aeronave será considerada desaparecida quando as buscas oficiais forem suspensas e os destroços não forem encontrados.</p> <p>NOTA 5 – Em voos de ensaio experimental de empresa certificada, não serão classificadas como acidente aeronáutico as ocorrências relacionadas diretamente ao objetivo do ensaio, ficando o estabelecimento desta relação a cargo do CENIPA, após análise preliminar do evento e da documentação técnica que suporte o referido ensaio.</p>
--	--

<p>Análise de Impacto sobre a Segurança Operacional – AISO</p>	<p>Documento elaborado pelo operador de aeródromo com vistas à consolidação do processo de gerenciamento de risco da segurança operacional.</p>
<p>Eventos de Segurança Operacional (ESO)</p>	<p>Acidente, incidente aeronáutico ou qualquer outro acontecimento indesejável relacionado à segurança operacional da aviação civil</p>
<p>Incidente aeronáutico</p>	<p>Toda ocorrência aeronáutica relacionada à operação da aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado, que não chegue a se caracterizar como um acidente aeronáutico, mas que afete ou possa afetar a segurança da operação. No caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento em que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado, que não chegue a se caracterizar como um acidente aeronáutico, mas que afete ou possa afetar a segurança da operação.</p>
<p>Incidente aeronáutico grave</p>	<p>Todo incidente aeronáutico envolvendo circunstâncias que indiquem que houve elevado potencial de risco de acidente relacionado à operação da aeronave, no caso de aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado. No caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado. A diferença entre o</p>

	incidente grave e o acidente está apenas nas consequências.
Operador de aeródromo	Também denominado explorador de infraestrutura aeroportuária, significa toda pessoa natural ou jurídica que administre, explore, mantenha e preste serviços em aeródromo de uso público ou privado, próprio ou não, com ou sem fins lucrativos.
Plano de Emergência em Aeródromo (PLEM)	Documento que estabelece as responsabilidades dos órgãos, entidades ou profissionais que possam ser acionados para o atendimento às emergências ocorridas no aeródromo ou em seu entorno.
Plano Contraincêndio de Aeródromo (PCINC)	Documento que estabelece os procedimentos operacionais adotados pelo SESCINC para os atendimentos às emergências ocorridas na sua área de atuação.
Procedimentos Específicos de Segurança Operacional – PESO	Denominação atribuída a documento onde se encontram detalhadas e documentadas as medidas para eliminação ou mitigação dos riscos referentes a evento ou perigo identificado. O PESO tem como objetivo a descrição da implantação e/ou da execução das medidas para eliminação ou mitigação dos riscos decorrentes da AISO. Denomina-se PESO-OS ao PESO referente a obra ou serviço de manutenção.
Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio em Aeródromos Civis (SESCINC)	Serviço composto pelo conjunto de atividades administrativas e operacionais desenvolvidas em proveito da segurança contraincêndio do aeródromo, cuja principal finalidade é o salvamento de vidas por meio da utilização dos recursos humanos e materiais disponibilizados pelo aeródromo.
Sistema de Resposta à Emergência Aeroportuária (SREA)	Conjunto de recursos internos e externos ao aeródromo, com responsabilidades e procedimentos próprios, que em coordenação deve responder eficientemente às emergências aeroportuárias visando, prioritariamente, ao salvamento de vidas, bem como à mitigação de danos materiais, e

	garantindo ao aeródromo retorno eficaz às suas operações.
AIS	Serviço de Informações Aeronáuticas

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

Ciência por parte do SIA ou do seu substituto designado de ocorrência de acidente ou incidente grave em aeródromo onde haja SESCINC implantado, ou na área de atuação do SESCINC definida no PLEM do aeródromo.

O SIA aciona o Gerente de Certificação e Segurança Operacional – GCOP, ou na sua ausência ao Gerente Técnico de Resposta a Emergência – GTRE, e na ausência de ambos, entra em contato com o substituto previamente designado, para que este possa entrar em contato junto ao operador do aeródromo na busca pelas informações essenciais necessárias.

#### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Questionar: 1. Ocorrência (o que aconteceu); 2. Aeronave envolvida e seu operador; 3. Pessoas a bordo; 4. Houve acionamento do SESCINC? 5. Se sim, houve: 5.1 Lançamento de agentes extintores (água/LGE/PQ)? 5.2 Registro do tempo de resposta? 5.2.2 Se sim, qual foi o tempo? 5.3 Houve Resgate? 6. Número de vítimas (feridos, fatalidades). 7. Nome do responsável pela informação	30 min em expediente regular da ANAC  180 min fora do expediente regular da ANAC	Não se aplica.	
Pesquisar informações na GTEM e GTOP/GCOP sobre a existência de AISO e/ou PESO-OS para o aeródromo.	30 min	Solicitar a informação ao operador de aeródromo	30 min
Verificar as informações aeronáuticas no AIS referente ao aeródromo em questão.	15 min	Solicitar a informação ao DECEA (AIS)	30 min

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Verificar a existência de PLEM e PCINC protocolados na ANAC.	30 min	Solicitar a informação ao operador de aeródromo.	30 min
Verificar informações sobre as últimas inspeções SREA realizadas na localidade e pendências verificadas.	30 min	Solicitar a informação ao operador de aeródromo.	30 min

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Finalização das operações do SESCINC no âmbito do acidente ou incidente grave.

### 3.4. Ações pós-crise

Solicitar ao operador do aeródromo e recepcionar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o relatório de acionamento do SESCINC e o relatório do ESO. No caso do evento ensejar atualização do PLEM/PCINC, recepcionar as versões atualizadas/revisadas desses documentos.

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Recebimento de relatório de ESO	48 horas		
Recebimento de relatório de acionamento do SESCINC	5 dias úteis		
Recebimento, se necessário, de nova versão do PLEM e PCINC	30 dias		

## 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	<b>GOPS</b>
Solicitar informações pertinentes ao operador do aeródromo	A/R
Pesquisar na GTEM/GOPS informações sobre existência de AISO ou PESO-OS para o aeródromo	A/R
Verificar no AIS informações aeronáuticas sobre o aeródromo	A/R
Verificar existência de PLEM e PCINC protocolados na ANAC	A/R
Verificar informações sobre as últimas inspeções SREA realizadas o aeródromo e pendências verificadas	A/R

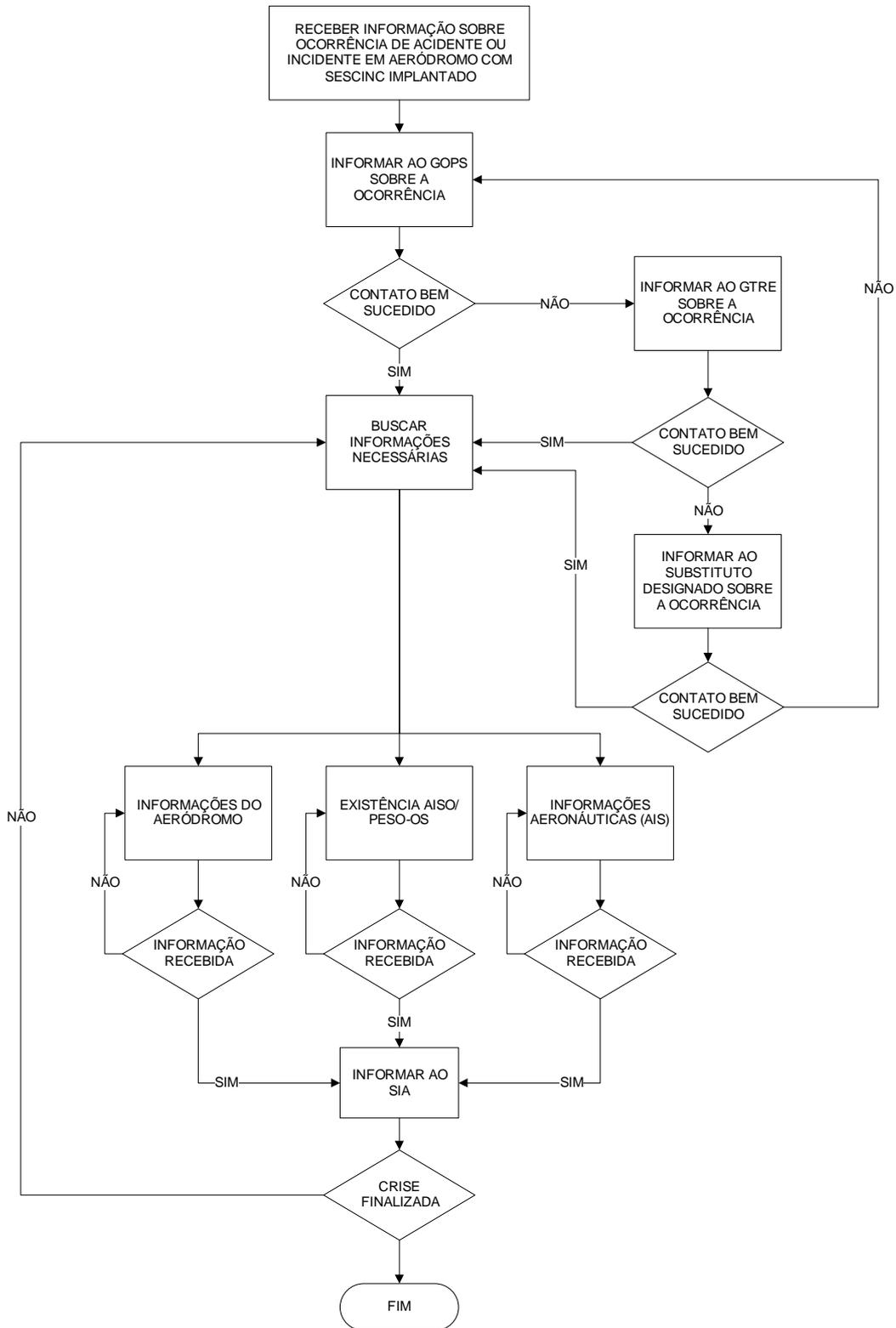
## 5. Atores

## 6. Riscos

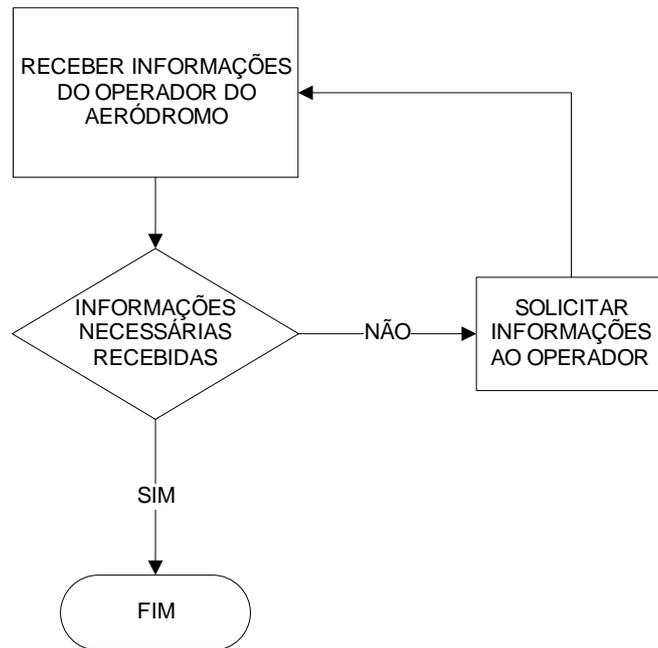
<i>Risco</i>	<i>Impacto (baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Não for possível contatar o SIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GCOP	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GTRE	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não conseguir contatar o operador de aeródromo	Alto	Prevenção: manter o cadastro de operador de aeródromo atualizado e contatar um dos responsáveis pelas atividades operacionais do aeródromo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsável pelo Gerenciamento da Segurança Operacional;</li> <li>2. Responsável pelas Operações Aeroportuárias;</li> <li>3. Responsável pela Manutenção do Aeródromo;</li> <li>4. Responsável pela Resposta à Emergência Aeroportuária</li> </ol>

## 7. Fluxograma de ações

### 7.1. Ações básicas e de contingência



### 7.2. Ações pós-crise



## CONTINUAÇÃO ANEXO 12 Protocolo de Ações SIA

cenário 2

## 1. Objetivo do Documento

Detalhar o procedimento adotado pela GCOP/SIA para levantamento de informações relacionadas à ocorrência de interrupção ou degradação de aeródromo com operação comercial regular (interdição temporária de Pista de Pouso e Decolagem – PPD), obtendo-se elementos específicos do ocorrido e as descrições das ações iniciais tomadas pelo operador do aeródromo.

Além das informações obtidas com o operador do aeródromo objetiva-se levantar informações correlatas na própria gerência que subsidiem análises sobre o cenário apresentado.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Acidente aeronáutico	<p>Toda ocorrência aeronáutica relacionada à operação de uma aeronave, no caso de uma aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado ou, no caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado e, durante os quais, pelo menos uma das situações abaixo ocorra:</p> <p>a) uma pessoa sofra lesão grave ou venha a falecer como resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- estar na aeronave;</li><li>- ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou</li><li>- ser submetida à exposição direta do sopro de hélice, ao rotor ou escapamento de jato, ou às suas consequências.</li></ul> <p>NOTA 1 – Exceção será feita quando as lesões, ou óbito, resultarem de causas naturais, forem autoinfligidos ou infligidos por terceiros, ou forem causadas a pessoas que embarcaram clandestinamente e se</p>

	<p>acomodaram em área que não as destinadas aos passageiros e tripulantes.</p> <p>NOTA 2 – As lesões decorrentes de um Acidente Aeronáutico que resultem em óbito até 30 dias após a data da ocorrência são consideradas lesões fatais.</p> <p>b) a aeronave sofra dano ou falha estrutural que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; e</li><li>- normalmente exija a realização de grande reparo ou a substituição do componente afetado.</li></ul> <p>NOTA 3 – Exceção será feita para falha ou danos limitados a um motor, suas carenagens ou acessórios; ou para danos limitados às hélices, às pontas de asa, às antenas, aos probes, aos pneus, aos freios, às rodas, às carenagens do trem, aos painéis, às portas do trem de pouso, aos pára-brisas, aos amassamentos leves e pequenas perfurações no revestimento da aeronave, ou danos menores às pás do rotor principal e de cauda, ao trem de pouso e àqueles resultantes de colisão com granizo ou fauna (incluindo perfurações no radome).</p> <p>c) a aeronave seja considerada desaparecida ou esteja em local inacessível.</p> <p>NOTA 4 – Uma aeronave será considerada desaparecida quando as buscas oficiais forem suspensas e os destroços não forem encontrados.</p> <p>NOTA 5 – Em voos de ensaio experimental de empresa certificada, não serão classificadas como acidente aeronáutico as ocorrências relacionadas diretamente ao objetivo do ensaio, ficando o estabelecimento desta relação a cargo do CENIPA, após análise preliminar do evento e da documentação técnica que suporte o referido ensaio.</p>
--	--

Análise de Impacto sobre a Segurança Operacional – AISO	Documento elaborado pelo operador de aeródromo com vistas à consolidação do processo de gerenciamento de risco da segurança operacional.
Eventos de Segurança Operacional (ESO)	Acidente, incidente aeronáutico ou qualquer outro acontecimento indesejável relacionado à segurança operacional da aviação civil
Incidente aeronáutico	Toda ocorrência aeronáutica relacionada à operação da aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado, que não chegue a se caracterizar como um acidente aeronáutico, mas que afete ou possa afetar a segurança da operação. No caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento em que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado, que não chegue a se caracterizar como um acidente aeronáutico, mas que afete ou possa afetar a segurança da operação.
Incidente aeronáutico grave	Todo incidente aeronáutico envolvendo circunstâncias que indiquem que houve elevado potencial de risco de acidente relacionado à operação da aeronave, no caso de aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado. No caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua inércia total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado. A diferença entre o

	incidente grave e o acidente está apenas nas consequências.
Operador de aeródromo	Também denominado explorador de infraestrutura aeroportuária, significa toda pessoa natural ou jurídica que administre, explore, mantenha e preste serviços em aeródromo de uso público ou privado, próprio ou não, com ou sem fins lucrativos.
Plano de Emergência em Aeródromo (PLEM)	Documento que estabelece as responsabilidades dos órgãos, entidades ou profissionais que possam ser acionados para o atendimento às emergências ocorridas no aeródromo ou em seu entorno.
Plano Contraincêndio de Aeródromo (PCINC)	Documento que estabelece os procedimentos operacionais adotados pelo SESCINC para os atendimentos às emergências ocorridas na sua área de atuação.
Procedimentos Específicos de Segurança Operacional – PESO	Denominação atribuída a documento onde se encontram detalhadas e documentadas as medidas para eliminação ou mitigação dos riscos referentes a evento ou perigo identificado. O PESO tem como objetivo a descrição da implantação e/ou da execução das medidas para eliminação ou mitigação dos riscos decorrentes da AISO. Denomina-se PESO-OS ao PESO referente a obra ou serviço de manutenção.
Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio em Aeródromos Cíveis (SESCINC)	Serviço composto pelo conjunto de atividades administrativas e operacionais desenvolvidas em proveito da segurança contraincêndio do aeródromo, cuja principal finalidade é o salvamento de vidas por meio da utilização dos recursos humanos e materiais disponibilizados pelo aeródromo.
Sistema de Resposta à Emergência Aeroportuária (SREA)	Conjunto de recursos internos e externos ao aeródromo, com responsabilidades e procedimentos próprios, que em coordenação deve responder eficientemente

	às emergências aeroportuárias visando, prioritariamente, ao salvamento de vidas, bem como à mitigação de danos materiais, e garantindo ao aeródromo retorno eficaz às suas operações.
AIS	Serviço de Informações Aeronáuticas

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

Ciência por parte do SIA ou do seu substituto designado de ocorrência de evento que propicie a interrupção ou degradação de aeródromo com operação comercial regular (interdição temporária de Pista de Pouso e Decolagem – PPD) e posterior tomada de conhecimento do evento por parte do Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – SIA.

O SIA aciona o Gerente de Certificação e Segurança Operacional – GCOP ou na sua ausência o Gerente Técnico de Resposta a Emergência – GTRE e, na ausência de ambos, entra em contato com o substituto previamente designado, para que esse possa entrar em contato junto ao operador do aeródromo na busca pelas informações essenciais necessárias.

#### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Questionar o operador do aeródromo: 1. Ocorrência (motivo da interrupção); 2. Horário de início da interrupção; 3. Horário da desinterdição; ou 4. Prazo estimado para desinterdição da PPD – Pista de Pouso e Decolagem.	30 min em expediente regular da ANAC  180 min fora do expediente regular da ANAC	Não se aplica.	
2) Verificar a existência de PLEM – Plano de Emergência em Aeródromo protocolado na ANAC.	30 min	Não se aplica.	
3) Verificar a lista de acionamentos do PRAI – Procedimentos de Remoção de Aeronave Inoperante, integrante do PLEM.	30 min	Não se aplica.	

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Remoção da aeronave inoperante e liberação da PPD.

### 3.4. Ações pós-crise

Solicitar ao operador do aeródromo e recepcionar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o relatório de acionamento do SESCINC e o relatório do ESO. No caso do evento ensejar atualização do PLEM/PCINC, recepcionar as versões atualizadas/revisadas desses documentos.

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Recebimento de relatório de ESO	48 horas	Não se aplica.	
Recebimento de relatório de acionamento do SESCINC	5 dias úteis	Não se aplica.	
Recebimento, se necessário, de nova versão do PLEM e PCINC	30 dias	Não se aplica.	

## 4. Matriz RACI

<b>Atividade</b>	<b>GOPS</b>
Solicitar informações pertinentes ao operador de aeródromo	A/R
Verificar a existência de PRAI – Procedimentos de Remoção de Aeronave Inoperante – integrante no PLEM protocolado na ANAC	A/R
Verificar a lista de acionamentos do PRAI	A/R

## 5. Atores

DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

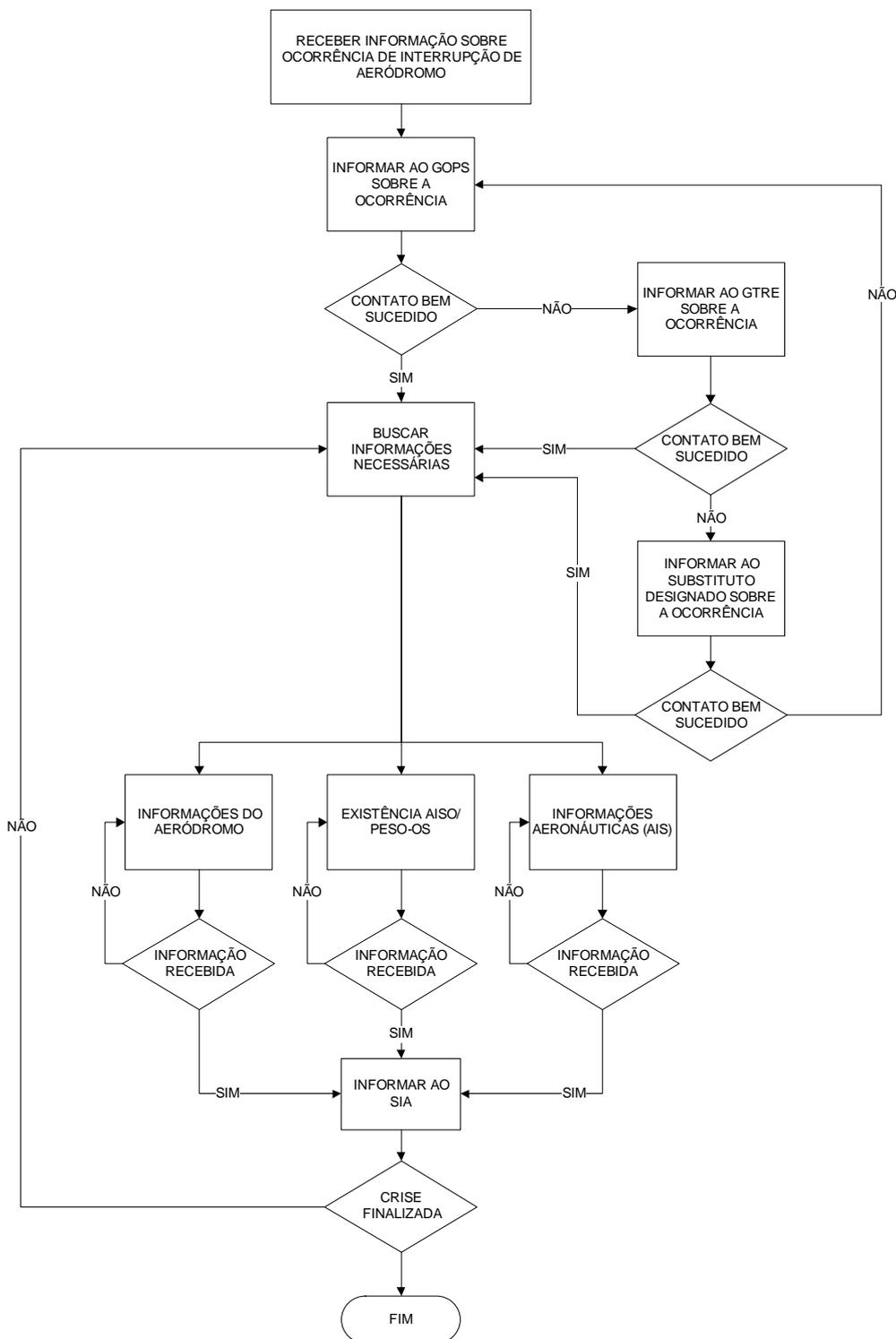
## 6. Riscos

<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Não for possível contatar o SIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado

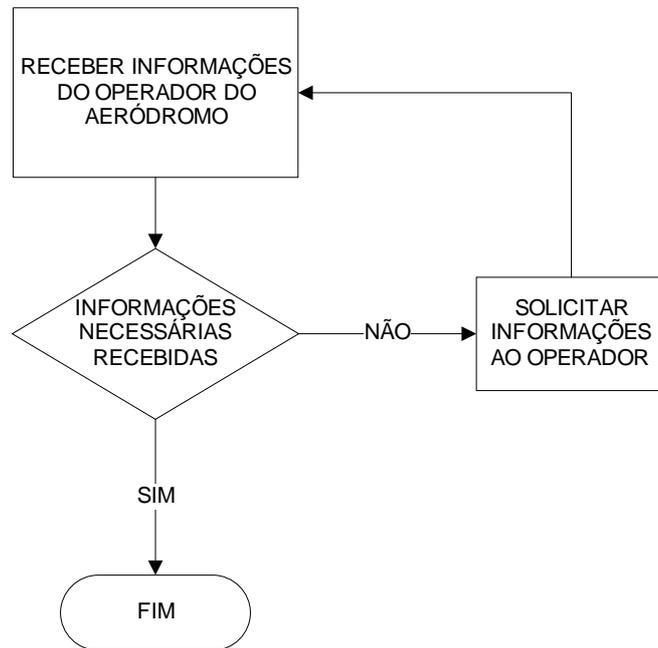
<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Não for possível contatar o GCOP	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GTRE	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não conseguir contatar o operador de aeródromo	Alto	Prevenção: manter o cadastro de operador de aeródromo atualizado e contactar um dos responsáveis pelas atividades operacionais do aeródromo: <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Responsável pelo Gerenciamento da Segurança Operacional;</li> <li>6. Responsável pelas Operações Aeroportuárias;</li> <li>7. Responsável pela Manutenção do Aeródromo;</li> <li>8. Responsável pela Resposta à Emergência Aeroportuária</li> </ul>

## 7. Fluxograma de ações

### 7.1. Ações básicas e de contingência



### 7.2. Ações pós-crise



## CONTINUAÇÃO ANEXO 12 Protocolo de Ações SIA

cenário 4

## 1. Objetivo do Documento

Detalhar o procedimento adotado pela ANAC na ocorrência de ato de interferência ilícita ou de ameaça de bomba que venha ocasionar interferência direta nas operações da aviação civil de transporte de passageiro ou carga em voos regulares ou não regulares na modalidade charter.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Ato de Interferência Ilícita contra a Aviação Civil	Ato ou atentado que coloca em risco a segurança da aviação civil e o transporte aéreo, a saber: <ul style="list-style-type: none"><li>a) apoderamento ilícito de aeronave em voo;</li><li>b) apoderamento ilícito de aeronave no solo;</li><li>c) manutenção de refém a bordo de aeronaves ou nos aeródromos;</li><li>d) invasão de aeronave, de aeroporto ou das dependências de instalação aeronáutica;</li><li>e) introdução de arma, artefato ou material perigoso, com intenções criminosas, a bordo de aeronave ou em um aeroporto;</li><li>f) comunicação de informação falsa que coloque em risco a segurança de aeronave em voo ou no solo, dos passageiros, tripulação, pessoal de terra ou público em geral, no aeroporto ou nas dependências de instalação de navegação aérea; e</li><li>g) ataque a aeronaves utilizando Sistema Antiaéreo Portátil;</li></ul>
AAR - Assessoria de Avaliação de Risco	Assessoria de Avaliação de Risco (AAR): grupo ativado em nível local (aeroporto), com a finalidade de avaliar o nível de ameaça da segurança da aviação civil, definir os procedimentos decorrentes e acionar as organizações envolvidas, conforme previsto

	no PNAVSEC e nos atos normativos da ANAC, do COMAER e da Polícia Federal, visando a garantir continuidade dos serviços e atividades, de acordo com o plano de contingência aplicável;
Ameaça	Intenção declarada de causar prejuízo, dano ou outra ação hostil a alguém, não se restringindo apenas a um evento isolado, podendo ser compreendida como circunstância ou tendência;
Ameaça de bomba	Qualquer tipo de comunicação sugerindo ou indicando que a segurança de uma pessoa, de uma aeronave em voo ou em solo, de um aeroporto ou outra instalação da aviação civil possa estar em perigo pela presença de artefatos explosivos ou artefatos químicos, biológicos, radiológicos e nucleares;
Ameaça específica (AVM - Ameaça Vermelha)	Ameaça em que se consegue identificar um alvo específico ou a pessoa responsável pela informação ou a organização envolvida em ato de interferência ilícita e que seja considerada com credibilidade pela AAR;
Ameaça falsa (AVD - Ameaça Verde)	Ameaça considerada sem credibilidade pela AAR;
Ameaça não específica (AAM - Ameaça Âmbar)	Ameaça relacionada a um ou mais alvos, em que haja dúvidas sobre sua credibilidade ou sobre a eficácia contramedidas existentes;
Centro de Operações de Emergência (COE)	Área do aeroporto, de responsabilidade do gestor ou administrador aeroportuário, onde é realizado o gerenciamento de crises, incluindo aquelas decorrentes de atos de interferência ilícita contra a aviação civil;
Documento de Segurança da Aviação Civil (DSAC)	Documento sigiloso com informações a respeito de ocorrências, de incidentes e de anormalidades, ou outros assuntos de interesse da segurança da aviação civil, cuja finalidade é a divulgação de informações de segurança às pessoas e setores que devem ou necessitem aplicar medidas ou procedimentos de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita;

Exercício (controle de qualidade AVSEC)	Forma de treinamento para verificar a eficácia dos procedimentos de segurança e dos planos de contingência do aeroporto;
Gabinete de crise	Setor da ANAC que, em situação de emergência, permite o gerenciamento de crise em âmbito nacional, incluindo aqueles decorrentes de atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil;
Gerenciamento de crise	Aplicação de procedimentos estabelecidos nos planos de contingência, definidos em âmbito nacional, local (aeroportos) e setorial (empresas aéreas), com a finalidade de conduzir ações e negociações decorrentes de ato de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil
Grupo de apoio	Grupo constituído pelo pessoal da administração aeroportuária, para dar apoio logístico às atividades gerenciadas pelo COE;
Grupo de bombas e explosivos	Grupo constituído por especialistas responsáveis pela busca, identificação e neutralização de artefatos explosivos e artefatos químicos, biológicos, radiológicos e nucleares;
Grupo de decisão	Grupo responsável pela direção, coordenação e supervisão das ações desencadeadas para o gerenciamento da crise;
Grupo de negociadores	Grupo constituído por especialistas designados pela Polícia Federal para a realização do diálogo direto entre as autoridades e os executantes do ato de interferência ilícita;
Grupo operacional	Grupo constituído para assessorar o grupo de decisão para análise e emissão de pareceres sobre todos os aspectos envolvidos no gerenciamento da crise;
Grupo tático	Equipe especializada responsável pela ação tática, corretiva e repressiva no gerenciamento da crise decorrente de apoderamento ilícito de aeronave;

Indicação Positiva de Alvo (IPA)	Processo que utiliza as especificidades das informações contidas numa ameaça para determinar a sua credibilidade;
MANPAD (Man Portable Air-Defense System)	Sistema antiaéreo portátil;
Plano de contingência	Plano desenvolvido em nível nacional, local (aeroporto) e setorial (empresa aérea) que abrange hipóteses de diversos patamares de ameaças de atos ilícitos contra a segurança da aviação civil, com os respectivos procedimentos de segurança, visando a garantir a continuidade de seus serviços e atividades, bem como a responder a situações de emergência pelo gerenciamento de crise;
Ponto de Contato com a OACI (POC)	Pessoa da ANAC responsável por enviar à OACI todas as informações pertinentes, relativas aos aspectos de segurança dos atos de interferência ilícita, o mais breve possível, após a solução do caso, conforme o modelo estabelecido no Documento - 8973 da OACI;
Situação de segurança de aeroporto	Situação que permite determinar as ameaças potenciais e as medidas de segurança a que um aeroporto deve ser submetido, levando-se em consideração suas características físicas e operacionais, localização geográfica, classificação para fins de tráfego aéreo, categoria e dimensão da aeronave que opera, tipo de tráfego que serve (internacional ou doméstico), volume de tráfego e grau de vulnerabilidade das instalações, bem como outras características relevantes;
Situação normal	Situação na qual não há indícios de ocorrência de atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil nem de anormalidades facilitadoras desses atos;
Situação sob ameaça	Situação na qual há indícios de ocorrência de atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil ou de anormalidades facilitadoras desses atos;

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

Ciência por servidor da ANAC de ocorrência de ato de interferência ilícita ou de ameaça de bomba que venha ocasionar interferência direta nas operações da aviação civil de transporte de passageiro ou carga em voos regulares ou não regulares na modalidade charter.

#### 3.2. Ações Básicas e de Contingência

No caso de ato de interferência ilícita contra aeronaves, o comando das ações de resposta deve ser assumido:

- I - pelo COMAER, quando a aeronave estiver em voo, até que esta pouse ou deixe o espaço aéreo brasileiro;
- II - pela administração aeroportuária, a partir do pouso da aeronave, até que seja formado o Grupo de Decisão;
- III - pelo Grupo de Decisão, coordenado pela autoridade da PF; e
- IV - pelo Grupo Tático, quando definida a retomada da aeronave, mediante deliberação do Grupo de Decisão.

A comunicação com a imprensa não deve comprometer a segurança dos passageiros e dos demais responsáveis pelas ações de AVSEC e informações recebidas a respeito de procedimentos de respostas da Polícia Federal e/ou Comando da Aeronáutica devem ser restritas aos servidores da ANAC envolvidos no gerenciamento da crise.

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
1) O servidor ciente da ocorrência aciona o Gerente de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita – GSAC, ou na sua ausência, entra em contato com o substituto previamente designado.	30 minutos	Não se aplica.	
2) Informar e coletar primeiras informações com a Polícia Federal e/ou Comando da Aeronáutica, bem como com operador do aeroporto ou operador aéreo, buscando as seguintes informações:	60 min em expediente regular da ANAC	Não se aplica.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrição da ocorrência;</li> <li>▪ Horário de início do incidente;</li> <li>▪ Possíveis ações decorrentes.</li> </ul>	180 min fora do expediente regular da ANAC		
3) O representante da GSAC mantém o Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – SIA informado sempre que receber informação que considere relevante.	Sempre que houver informação relevante	Não se aplica.	
4) Caso o incidente provoque repercussão nacional ou internacional, o representante da GSAC se coloca disponível para assessorar porta-voz designado pela Diretoria para se pronunciar sobre o incidente.	30 min em expediente regular da ANAC 120 min fora do expediente regular da ANAC	Não se aplica.	
5) Em casos de ameaças de bomba, o servidor da GGAF lotado no aeroporto deve, sempre que possível, participar da AAR com vistas a esclarecer às autoridades competentes sobre eventuais impactos das ações estabelecidas no transporte aéreo.	30 min em expediente regular da ANAC	Não haver servidor da GGAF lotado no aeroporto envolvido.	Não se aplica
6) No caso de confirmação de apoderamento ilícito de aeronaves pelo Comando da Aeronáutica ou pela Polícia Federal, ou de ato de interferência ilícita cometido contra uma aeronave, o POC é responsável por informar, por email ou telefone cadastrado no site seguro da OACI (AVSECTNET), o país de registro da aeronave envolvida, o país do operador da aeronave e a OACI.	60 min em expediente regular da ANAC  180 min fora do expediente regular da ANAC	Indisponibilidade de internet ou website fora do ar	Aguardar recuperação do sistema
7) O POC é responsável ainda por contatar as embaixadas dos países que possuem cidadãos mortos ou feridos	60 min em expediente regular da ANAC		

como consequência da ocorrência ou que estejam a bordo da aeronave.	180 min fora do expediente regular da ANAC		
8) O servidor da GGAF lotado no aeroporto em que a crise estiver sendo gerenciada deve participar do Grupo de Decisão e do Grupo Operacional com vistas a esclarecer às autoridades competentes sobre eventuais impactos das ações estabelecidas no transporte aéreo bem como servir de ponto de contato com os servidores da ANAC envolvidos no gerenciamento da crise.	30 min em expediente regular da ANAC  180 min fora do expediente regular da ANAC	Não haver servidor da GGAF lotado no aeroporto envolvido.	Avaliar necessidade de deslocar servidor da GSAC, GGAF ou outra UORG para o evento.

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Finalização das ações de resposta pela Polícia Federal ou Comando da Aeronáutica e liberação da aeronave e/ou de área do aeroporto interditados na ocorrência.

### 3.4. Ações pós-crise

Encaminhar à OACI, com a maior brevidade possível, relatório preliminar sobre o ato de interferência ilícita, nos termos do MPI 816 da SIA.

Recepcionar o Documento de Segurança da Aviação Civil do operador do aeroporto e/ou do operador aéreo envolvidos;

Exigir relatório de avaliação das ações tomadas pelo operador do aeroporto envolvido;

<b>1 - Ações básicas</b>	<b>Tempo previsto (1)</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto (2)</b>
Encaminhar à OACI relatório preliminar sobre o ato de interferência ilícita	5 dias	Não se aplica.	
Recepcionar o DSAC	30 dias	Não se aplica.	
Receber relatório de avaliação das ações tomadas pelo operador do aeroporto	45 dias	Não se aplica.	

#### 4. Matriz RACI

Perfil	Diretor Presidente	Diretoria Colegiada	SIA	GSAC	GGAF	Servidor ANAC
1) O servidor ciente da ocorrência aciona o Gerente de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita – GSAC, ou na sua ausência, entra em contato com o substituto previamente designado.	R	R	R	R/I	R	R
2) Informar e coletar primeiras informações com a Polícia Federal e/ou Comando da Aeronáutica, bem como com operador do aeroporto ou operador aéreo, buscando as seguintes informações:  -Descrição da ocorrência;  -Horário de início da interrupção;  -Possíveis ações decorrentes.				A/R		
3) O representante da GSAC mantém o Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – SIA informado sempre que receber informação que considere relevante.			I	A/R		
4) Caso o incidente provoque repercussão nacional ou internacional, o representante da GSAC se coloca a disponível para assessorar porta-voz designado pela Diretoria para se pronunciar sobre o incidente.	A/R	A/R	I	R/C		
5) Em casos de ameaças de bomba, o servidor da GGAF lotado no aeroporto deve, sempre que possível, participar da AAR com vistas a esclarecer às autoridades competentes sobre eventuais impactos das ações estabelecidas no transporte aéreo.				I/C	R/A	

6) No caso de confirmação de apoderamento ilícito de aeronaves pelo Comando da Aeronáutica ou pela Polícia Federal, ou de ato de interferência ilícita cometido contra uma aeronave, o POC é responsável por informar, por email ou telefone cadastrado no site seguro da OACI (AVSECNET), o país de registro da aeronave envolvida, o país do operador da aeronave e a OACI.	I	I	I	R/A		
7) O POC é responsável ainda por contatar as embaixadas dos países que possuem cidadãos mortos ou feridos como consequência da ocorrência ou que estejam a bordo da aeronave.			I	R/A		
8) O servidor da GGAF lotado no aeroporto em que a crise estiver sendo gerenciada deve participar do Grupo de Decisão e do Grupo Operacional com vistas a esclarecer às autoridades competentes sobre eventuais impactos das ações estabelecidas no transporte aéreo bem como servir de ponto de contato com os servidores da ANAC envolvidos no gerenciamento da crise.				I/C	R/A	

## 5. Atores

### DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

## 6. Riscos

<b>Risco</b>	<b>Impacto (baixo, médio e alto)</b>	<b>Resposta ao Risco</b>
Não for possível contatar o SIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GSAC	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível o contato com a Polícia Federal	Médio	Buscar contato da PF no aeroporto do gerenciamento da crise
Não for possível contato com o COMAER (CGNA)	Baixo	Contatar Diretoria para contato via Comandante da Aeronáutica

## **ANEXO 13**

### **Protocolo de Ações ASIPAER**

**cenários 1 e 2**

## 1. Objetivo do Documento

Instruir a Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos – ASIPAER quanto às ações a serem adotadas nos casos de:

- acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.

## 2. Definições, Acrônimos e Abreviações

<b>Termo ou abreviação</b>	<b>Definição</b>
Acidente Aeronáutico	Conforme NSCA 3-13 (1.5.2.1)
Incidente Aeronáutico Grave	Conforme NSCA 3-13 (1.5.14)
Incidente Aeronáutico	Conforme NSCA 3-13 (1.5.13)
Aeronave	Conforme NSCA 3-13 (1.5.4); e RBAC 01(01.1)
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
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
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
Secretário do comitê de crise	Titular de unidade organizacional que atua como principal organizador das ações necessárias ao gerenciamento da crise

### 3. Descrição das ações

#### 3.1. Gatilho para início das ações

Na ocorrência de um **acidente aéreo** na aviação regular com fatalidade ou outro acidente que apresente significativo potencial de repercussão na sociedade, o Chefe da ASIPAER comunicará tempestivamente ao SFI, em consonância com o disposto na IN nº 78/2014, e ao Diretor Presidente da ANAC - atual presidente do comitê de crise.

#### 3.2. Ações básicas e de contingência

<b><i>1 - Ações básicas – Acidentes na aviação regular com fatalidade</i></b>	<b><i>Tempo previsto</i></b>	<b><i>2 - Ações de exceção</i></b>	<b><i>Tempo previsto</i></b>
Titular da ASIPAER toma ciência sobre o acidente.	10 min		10 min
Enviar as primeiras informações disponíveis sobre o acidente (Empresa(s), Aeronave(s), origem e destino do(s) voo(s), Quantidade de Passageiros e Locais) para um grupo de e-mails dos componentes do comitê de crise ( <a href="mailto:ld.crise@anac.gov.br">ld.crise@anac.gov.br</a> ) e mídia social (Whatsapp).	10 min		
Buscar e disponibilizar as primeiras informações mais detalhadas sobre o acidente: código ANAC da tripulação, marcas da(s) aeronave(s), número do voo, horário, condições meteorológicas ao comitê de crise.	15 min		
Coletar e disponibilizar para o comitê informações sobre histórico de acidentes e incidentes dos regulados 1.	Tempestivamente		
Coletar e disponibilizar para o comitê informações dos relatos de prevenção, das recomendações de segurança, e de outros sistemas de coletas de dados de segurança operacional 1.	Tempestivamente		
Solicitar ao CENIPA a participação no Comitê de Investigação, se for de interesse da ANAC.	Tempestivamente		
Indicar ao CENIPA o responsável da ANAC para integrar a Comissão de Investigação,	Tempestivamente		

se for o caso, ouvidos os titulares dos setores envolvidos.			
---	--	--	--

<b><u>1 - Ações básicas – Outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade</u></b>	<b><i>Tempo previsto</i></b>	<b><i>2 - Ações de exceção</i></b>	<b><i>Tempo previsto</i></b>
Titular da ASIPAER toma ciência sobre o acidente.	10 min	-	10 min
Enviar as primeiras informações disponíveis sobre o acidente (Empresa(s), Aeronave(s), origem e destino do(s) voo(s), Quantidade de Passageiros e Locais) para um grupo de e-mails dos componentes do comitê de crise.	10 min		
Buscar e disponibilizar as primeiras informações mais detalhadas sobre o acidente: código ANAC da tripulação, marcas da(s) aeronave(s), número do voo, horário, condições meteorológicas aos membros do comitê de crise.	15 min		
Coletar e disponibilizar para o Comitê informações sobre histórico de acidentes e incidentes dos regulados 1.	2 horas		
Coletar e disponibilizar para o comitê informações dos relatos de prevenção, das recomendações de segurança, e de outros sistemas de coletas de dados de segurança operacional 1.	Tempestivamente		
Solicitar ao CENIPA a participação no Comitê de Investigação, se for de interesse da ANAC.	Tempestivamente		
Indicar ao CENIPA o responsável da ANAC para integrar a Comissão de Investigação se for o caso, ouvidos os titulares dos setores envolvidos.	Tempestivamente		

### 3.3. Caracterização de crise finalizada ou controlada

Considera-se a crise finalizada ou controlada após a desconstituição da Sala de Crise.

### 3.4. Ações pós-crise

<b>1 - Ações básicas – Acidente aéreo</b>	<b>Tempo previsto</b>	<b>2 - Ações de exceção</b>	<b>Tempo previsto</b>
Acompanhar os trabalhos da comissão de investigação, se a ANAC estiver participando, e adotar as medidas cabíveis com relação às recomendações direcionadas a Agência	durante a realização e aprovação do relatório		
Caso a ANAC não esteja participando da comissão de investigação, após o término do relatório adotar as medidas cabíveis com relação as recomendações direcionadas a Agência	Após a emissão do relatório		

## 4. Matriz RACI

	Diretor-Presidente	Diretoria colegiada	Presidente do Comitê de Crise	Diretor de Gestão Aeroportuária da SAC	Secretário do Comitê de Crise	Comitê de Crise	SPO	SIA	SAR	SAF	STI	SFI	ASCOM	SGP	ASINT	ASPAR	ASIPAER	SAS	CENIPA	OPERADORES	DECEA	
Tomar ciência do acidente.																	-					
Enviar as primeiras informações sobre o acidente (Empresa(s), aeronave(s), origem, destino do(s) voo(s), quantidade de passageiros e locais) para um grupo de e-mails dos componentes do Comitê de Crise (ld.crise@anac.gov.br) e mídia social (whatsapp).	I	I	I		I		I	I	I			I	I				A/R					
Buscar e disponibilizar as primeiras informações mais detalhadas sobre o acidente: código ANAC dos tripulantes, marcas da(s) aeronave(s), número do(s) voo(s), horário e condições meteorológicas ao Comitê de Crise.			I		I	I											A/R		C	C	C	
Coletar e disponibilizar para o Comitê informações sobre o histórico de acidentes e incidentes dos regulados. (1)			I		I	I											A/R					
Coletar e disponibilizar para o Comitê informações dos relatos de prevenção, das recomendações de segurança, e de outros sistemas de coleta de dados de segurança operacional.			I		I	I											A/R					
Solicitar ao CENIPA a participação na Comissão de Investigação, se for de interesse da ANAC.			A		I	I	I	I	I								R	I	C			

