

Plano de
**COMUNICAÇÃO
INSTITUCIONAL**





ANEXO II

Ações e estratégias para comunicação do PSOE-ANAC

A purple hatched circular graphic element is located in the bottom left corner. It consists of numerous thin, parallel purple lines that form a circular shape, partially overlapping the white wavy line.

Anexo II – Ações e estratégias para comunicação do PSOE-ANAC

Desde de julho de 2017, a ANAC incluiu a Implementação do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC) em sua Carteira de Projetos Prioritários. A ação tem o objetivo de desenvolver a estrutura e os processos necessários para alcançar, de forma plena, a implementação do PSOE na Agência e, assim, contribuir para que a ANAC se torne referência na gestão da segurança operacional.

A necessidade de priorização dessas ações foi apontada conjuntamente pelos titulares das unidades organizacionais e ratificada pela Diretoria Colegiada. Os 12 projetos que integram o Programa de Implementação do PSOE envolvem a atuação de diversas áreas da Agência e preveem a entrega de 50 produtos até o ano de 2022. Este Anexo, bem como suas ações e estratégias, é uma das entregas previstas pelo Projeto 3 do programa, intitulado “Promoção da Segurança Operacional”.

Em relação às ações de comunicação, o PSOE-ANAC possui os seguintes objetivos:

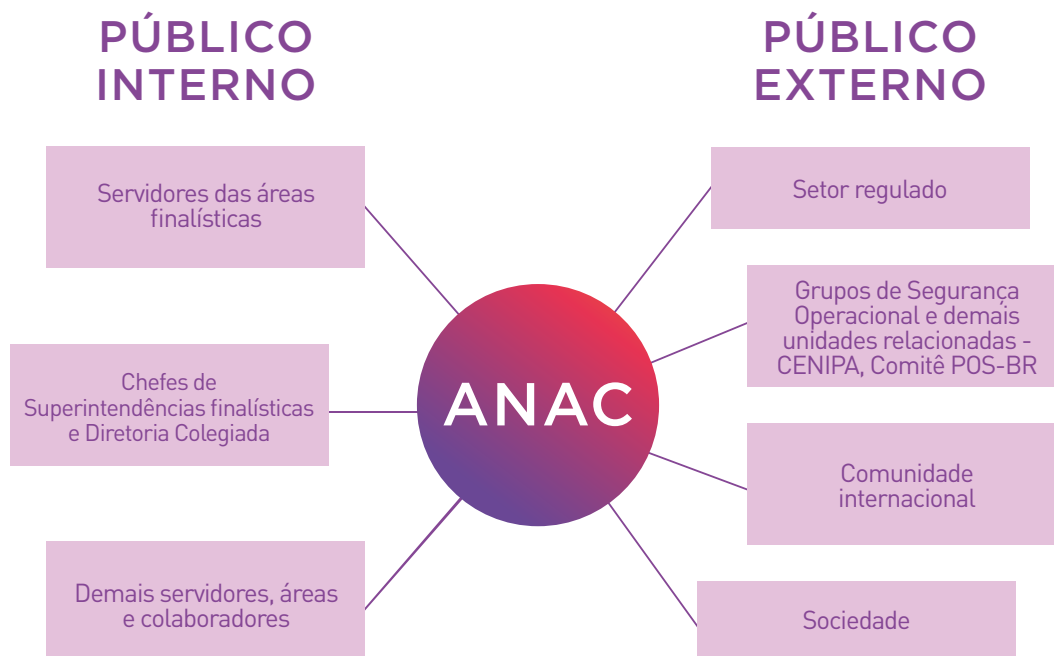
- Desenvolvimento e aprimoramento da cultura de segurança operacional.
- Conscientização das responsabilidades individuais em relação à segurança operacional.
- Criação de um ambiente não punitivo favorável a uma ampla troca de informações.
- Disseminação de boas práticas de segurança operacional.
- Divulgação de informações que visem a facilitar a implementação e a manutenção do PSOE-ANAC e do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) dos Provedores de Serviço de Aviação Civil (PSAC).

Para que a promoção seja eficiente, além de disseminar a informação, é necessário também disponibilizar ambientes e oportunidades para o compartilhamento do conteúdo disponível. Este Plano de Comunicação Institucional busca auxiliar na concretização das ações de comunicação relativas à segurança operacional a partir do mapeamento dos públicos, canais e produtos que podem ser considerados a fim de alcançar os objetivos mencionados.

1. Mapeamento de públicos de interesse

Dentre os públicos de interesse já relacionados no item 2.3 do Plano de Comunicação Institucional, é importante ressaltar que alguns segmentos merecem prioridade nas hipóteses em que a comunicação apresentar conteúdo relacionado à segurança operacional, total ou parcialmente. O mapeamento dos públicos de interesse está representado na **Figura 9**.

Figura 9



Público interno

- (1) **Servidores das áreas finalísticas:** esse público deve ser informado de maneira ampla e direta, pois exerce funções diretamente relacionadas à segurança operacional. Devem também ter a possibilidade de compartilhar informações relacionadas às suas atividades.
- (2) **Chefes de superintendências finalísticas e Diretoria Colegiada:** devem ser diretamente informados sobre situações de segurança operacional.
- (3) **Demais servidores, áreas e colaboradores:** o público interno deve ser sensibilizado sobre a importância da segurança operacional e como o seu trabalho pode afetá-la.

Público externo

- (4) **Setor regulado:** público especializado e amplo. O fluxo de informação com este público deve ser constante, atualizado e dinâmico.
- (5) **Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas:** público de interesse que necessita de compartilhamento direto de dados. Integram esse público órgãos como o Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA) e o Comitê PSO-BR. Ressalta-se que o Comitê PSO-BR e o Grupo Brasileiro de Segurança Operacional (BAST) contam com integrantes da ANAC em sua composição.
- (6) **Comunidade internacional:** nessa categoria estão incluídos os organismos internacionais e as autoridades de aviação civil estrangeiras internacionais, que demandam da Agência informação disponibilizada em língua estrangeira.
- (7) **Sociedade:** usuários do transporte aéreo e membros da sociedade em geral que desejam se informar sobre a segurança operacional da aviação.

2. Canais e produtos de comunicação da segurança de operacional

Para disseminação de boas práticas e demais comunicados relacionados à segurança operacional, a ANAC deve utilizar canais que apresentem bom alcance e transmitam suas mensagens de maneira eficiente, além de garantir que a informação esteja disponível e possa ser intuitivamente localizada pelos interessados. Dentre os principais meios para propagação da informação, merecem destaque os canais virtuais e a realização de eventos presenciais, bem como as publicações destinadas a públicos específicos.

Nos próximos itens encontram-se descritos os principais produtos e canais para divulgação e disseminação de informações relacionadas à segurança operacional:

Página de Segurança Operacional

Estruturada em forma de um portal, a página “Segurança Operacional” concentra todo o conteúdo da ANAC relacionado à segurança operacional. Nela, a ANAC apresenta informações gerais sobre o tema, a legislação relacionada e informações sobre os grupos brasileiros de segurança operacional, além de arquivos digitais do Programa Brasileiro para a Segurança Operacional da Aviação Civil (PSO-BR) e do PSOE-ANAC. Também foi criada a “Biblioteca *Safety*” – espaço contendo cartilhas, relatórios, guias, manuais e outras publicações relacionadas à segurança operacional.

Informativo de Segurança Operacional (ISO)

A partir de abril, um novo canal interno para disseminação de informações relacionadas especificamente à segurança operacional, incluindo as melhores práticas internacionais observadas sobre o tema, foi disponibilizado aos servidores da Agência. O conteúdo e formato do Informativo de Segurança Operacional (ISO) levaram em consideração os resultados da Pesquisa “Ferramentas internas de Promoção de segurança operacional” realizada entre os dias 21 de dezembro de 2018 e 5 de fevereiro de 2019 com os servidores e colaboradores da Agência no âmbito do Projeto “Promoção de Segurança Operacional”, do Programa de Implementação do PSOE-ANAC. Sua divulgação ocorrerá bimestralmente.

Evento interno

Para 2019, está previsto o desenvolvimento de evento destinado a promover a troca e o compartilhamento de informações e experiências relacionadas à segurança operacional entre servidores da Agência. O formato desse evento será definido no âmbito do projeto prioritário “Promoção de Segurança Operacional”, do Programa de Implementação do PSOE-ANAC, e uma de suas principais características será incentivar a integração entre áreas e servidores que atuam diretamente na segurança operacional.

Carta de Segurança Operacional

A Carta de Segurança Operacional é uma publicação dedicada a difundir assuntos técnicos e especializados em relação à segurança operacional. Seu conteúdo é composto por artigos elaborados por servidores da Agência e de órgãos correlatos e aborda assuntos que impactam a segurança operacional, conhecimentos técnicos e melhores práticas em segurança operacional.

Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO)

O relatório é elaborado para demonstrar o desempenho da segurança operacional da aviação brasileira e para estabelecer comparação com os parâmetros de desempenho da aviação mundial.

Semana Safety

Com o objetivo de unificar ações diversas voltadas à promoção da segurança operacional promovidas pela Agência em um mesmo evento, foi criada a Semana *Safety*. O evento é organizado na forma de painéis, fator que possibilita às áreas técnicas decidirem sobre sua adesão (ou não) em cada edição, considerando, separadamente, seu público de interesse em cada cidade de realização. A Semana *Safety* conta com a participação das Superintendências de Aeronavegabilidade (SAR), de Padrões Operacionais (SPO) e de Infraestrutura Aeroportuária (SIA).

Safety Management Summit (SMS)

A data de 7 de dezembro é reconhecida oficialmente como o Dia Internacional da Aviação Civil pela Assembleia Geral das Nações Unidas desde 1996. Por esse motivo, a data foi a escolhida para a realização anual do evento internacional *Safety Management Summit* (SMS *Brazil*) promovido pela ANAC em parceria com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA). Com duração de dois dias, o SMS reúne representantes nacionais e estrangeiros de empresas aéreas, operadores de aeródromos, da indústria aeronáutica (fabricantes, fornecedores, oficinas de manutenção, dentre outros), entre outros profissionais da aviação civil e da imprensa especializada para debater temas ligados à segurança operacional.

Página Safety (site em Inglês)

Entre o conteúdo disponibilizado no site da Agência em Inglês, está a página de *Safety*, que inclui versão do Programa de Segurança Operacional Específico (PSOE-ANAC) em Inglês. A página deve ser atualizada frequentemente com conteúdo de interesse da comunidade internacional.

3. PSOE-ANAC: meios indicados para divulgação e disseminação de conteúdo

O mapeamento específico de públicos, canais e produtos desenvolvidos ou em desenvolvimento na Agência tem como objetivo definir os meios mais adequados para divulgação e disseminação de informações sobre segurança operacional. Dessa forma, a **Tabela 3** elenca os públicos de interesse prioritários para cada produto ou canal descrito no item anterior.

Ressalta-se, no entanto, que o quadro pretende apenas definir quais produtos e canais devem ser preferencialmente utilizados para tratar de conteúdo relacionado à segurança operacional. Dessa forma, outros produtos e canais mencionados neste Plano (vide itens 2.4 e 2.5) podem – e devem – ser utilizados para disseminação de conteúdo. Além disso, ações já desenvolvidas por áreas específicas podem ser continuadas ou incorporadas às previstas neste Plano. Produtos e ações não relacionados anteriormente também poderão ser criados e utilizados a fim de aprimorar e de desenvolver a cultura de segurança operacional. Por fim, salienta-se que novos produtos deverão ser disponibilizados por meio dos canais já existentes.

Tabela 3: Públicos de interesse para ações de segurança operacional

Canal / Produto	Público de interesse
Página de Segurança Operacional	- Público interno e externo
Canal interno	- Servidores das áreas finalísticas - Chefes de Superintendências finalísticas e Diretoria colegiada
Evento interno	- Público interno
Carta de Segurança Operacional	- Setor regulado
Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO)	- Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas
Semana <i>Safety</i>	- Setor regulado
<i>Safety Management Summit (SMS Brazil)</i>	- Setor regulado - Grupos de Segurança Operacional e demais unidades relacionadas - Comunidade internacional
Página <i>Safety</i> (site em Inglês)	- Comunidade internacional



Plano de
**COMUNICAÇÃO
INSTITUCIONAL**