

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

Aprovado em 2 de maio de 2014

Ilma Lima – Chefe da Assessoria Parlamentar (ASPAR)

Maria Cecília Melo Cunha – Chefe da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Wagner William de Souza Moraes – Chefe da Assessoria de Segurança Operacional (ASSOP)

Marcela Braga Anselmi – Chefe da Assessoria Internacional e de Meio Ambiente (ASINT)

Ana Carolina Motta Rezende – Chefe da Assessoria Técnica (ASTECH)

Rafael José Botelho Faria – Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS)

Cláudio Beschizza Ianelli – Superintendente de Ação Fiscal (SFI)

Giovano Palma – Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária (SIA)

João Souza Dias Garcia – Superintendente de Padrões Operacionais (SPO)

Roberto José Silveira Honorato – Superintendente de Aeronavegabilidade (SAR)

Lélio Trida Sene – Superintendente de Administração e Finanças (SAF)

Marcelo Rezende Bernardes – Superintendente de Planejamento Institucional (SPI)

José Assumpção Rodrigues de Almeida – Superintendente de Tecnologia da Informação (STI)

Mariana Boabaid Dalcanale Rosa – Superintendente de Gestão de Pessoas (SGP)

Adriano Pinto de Miranda - Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos (SRA)

Mariana Olivieri Caixeta Altoé – Superintendência de Pessoal da Aviação Civil (SPL)

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
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

22/09/2017	3.3	Atualização a pedido da SIA	Marcelo Fremder
20/10/2017	3.4	Atualização a pedido da ASINT	Marcelo Fremder
08/06/2018	4.0	Inclusão do Plano de Comunicação da ASCOM	Marcelo Fremder
30/07/2019	5.0	Atualização Anual, Exclusão do Plano de Comunicação da ASCOM, Inclusão do protocolo da ASCOM, Exclusão do protocolo da ASIPAER, Inclusão do protocolo da ASSOP	Marcelo Fremder
13/01/2020	5.1	Alteração da parte comum do Plano conforme recomendações do Relatório de Auditoria Interna nº 27/2019/AUD-ANAC	Marcelo Fremder
30/06/2020	6.0	Atualização Anual	Marcelo Fremder
28/06/2021	7.0	Atualização Anual	Marcelo Fremder
30/07/2022	8.0	Atualização Anual	Marcelo Fremder

1.1 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.....	12
9. Gestão da informação.....	12
10. Da sala de Crise	12
11. Da NOTA DE CONVOCAÇÃO	13
12. ANEXOS – PROTOCOLOS.....	15
ANEXO 1 Protocolo de Ações SFI	16
ANEXO 2 Protocolo de Ações SFI - NURAC	27
ANEXO 3 Protocolo de Ações SFI - GINT.....	37
ANEXO 4 Protocolo de Ações SAR	38
ANEXO 5 Protocolo de Ações ASINT	46
ANEXO 6 Protocolo de Ações ASPAR	53
ANEXO 7 Protocolo de Ações SGP.....	61
ANEXO 8 Protocolo de Ações STI	65
ANEXO 9 Protocolo de Ações SAF	78
ANEXO 10 Protocolo de Ações SAS	86
ANEXO 11 Protocolo de Ações SPO.....	114
ANEXO 12 Protocolo de Ações SIA.....	127
ANEXO 13 Protocolo de Ações ASSOP	161
ANEXO 14 Protocolo de Ações ASCOM	167
ANEXO 15 Protocolo de Ações SRA	175
ANEXO 16 Protocolo de Ações SPL	181

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 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, não tendo responsabilidade primária na execução ou operação de atividades do setor de aviação civil ou de seus regulados, a Agência deve monitorar as situações em que o sistema tenha seu funcionamento significativamente ameaçado ou comprometido, buscando internalizar as oportunidades de melhoria identificadas.

2. Siglas

Sigla/Termo	Significado
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASINT	Assessoria Internacional e de Meio Ambiente
ASSOP	Assessoria de Segurança Operacional
ASPAR	Assessoria Parlamentar
ASTECH	Assessoria Técnica
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
SPL	Superintendência de Pessoal da Aviação Civil

3. Objetivos

- 3.1 Este documento estabelece o plano de gerenciamento de crise no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil, elencando procedimentos e protocolos que devem ser adotados 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 é atualizado anualmente mediante Portaria conjunta das Superintendências da Agência, bem como da Assessoria de Segurança Operacional (ASSOP), 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 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. Os cenários, dispostos no art. 6º da IN nº 78/2014, se constituem em componentes obrigatórios deste plano e 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.

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

6.2.1 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
- e) acidentes que impliquem em interdição de pistas de aeródromo público com operações da aviação regular.

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

6.3.1 Incidentes críticos:

- a) interdição da pista de pouso;
- b) interrupção do fornecimento de energia;
- c) falha no *check-in*;
- d) greve de funcionários;
- e) bloqueio de acesso;
- f) eventos meteorológicos graves e inesperados;
- g) quebra de contrato ou falência do operador gerando ausência súbita de operador.

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

6.4.1 Incidentes críticos:

- a) falência;
- b) greves;
- c) falha de sistemas (passagens, *check-in*);
- d) indisponibilidade de aeronaves/pessoal de aviação civil.

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

6.5.1 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, que substituiu a GGAF.

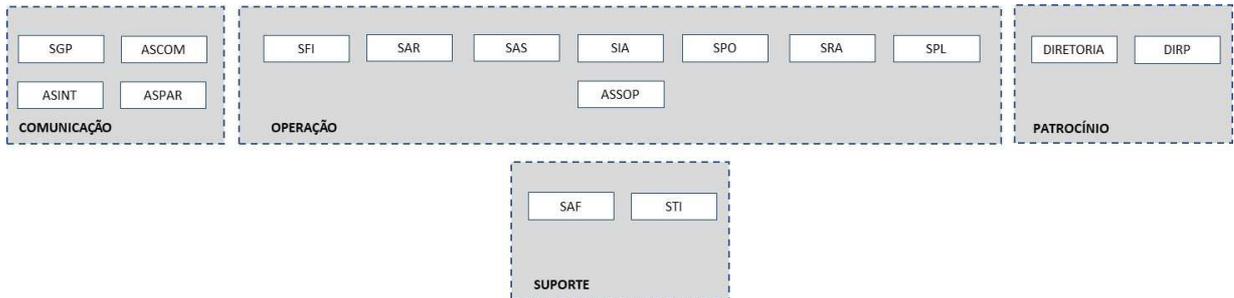
7.2 O Diretor Presidente exerce a presidência do comitê de crise até que seja publicado ato normativo indicando outro Diretor para a função. Os protocolos dos Diretores e do presidente do comitê são instituídos por meio de ato normativo produzido pela Diretoria.

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.

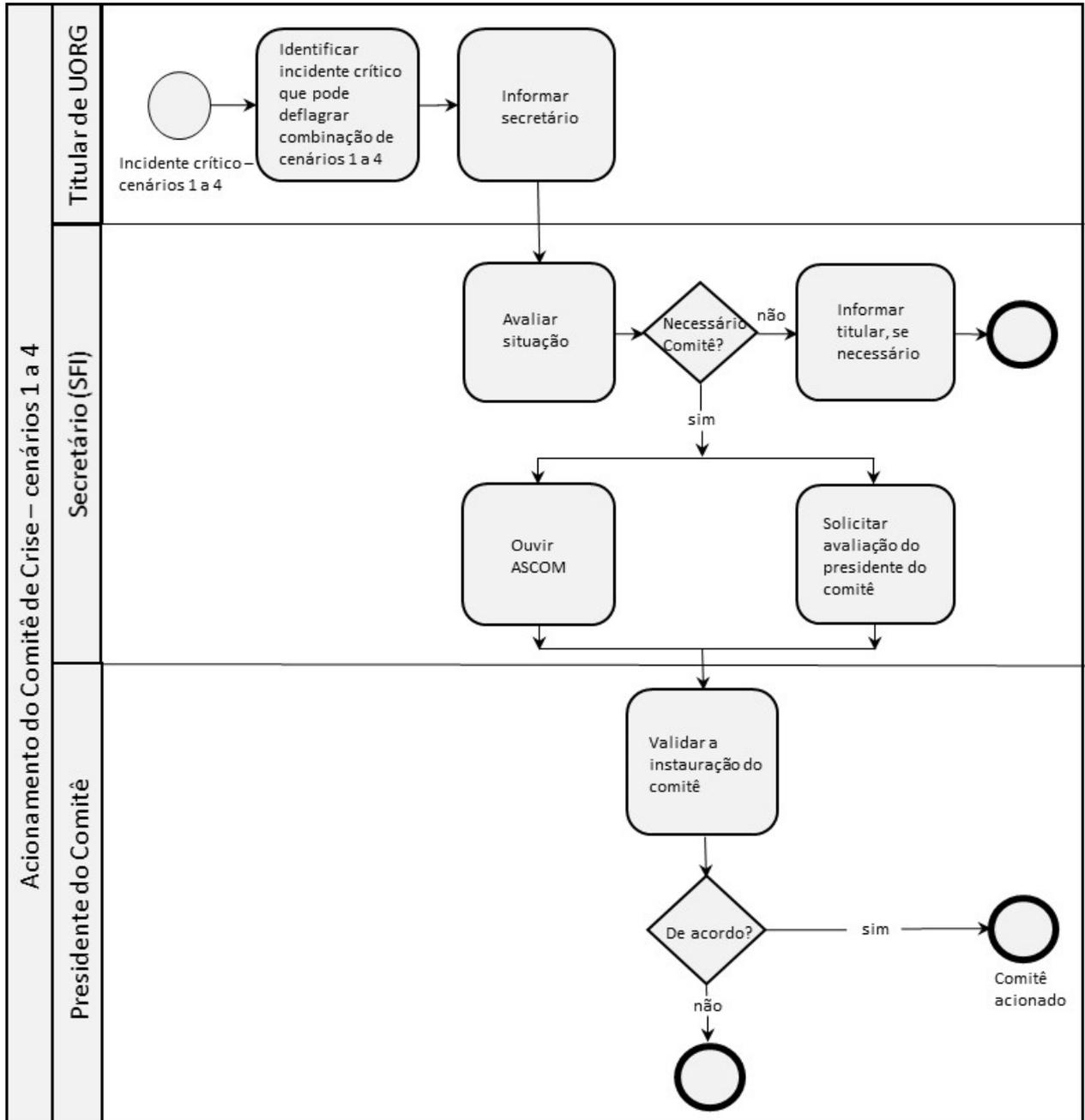
7.4 A figura abaixo apresenta a relação entre as unidades organizacionais e as funções exercidas por elas no que tange aos cenários apresentados na seção 6.

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.

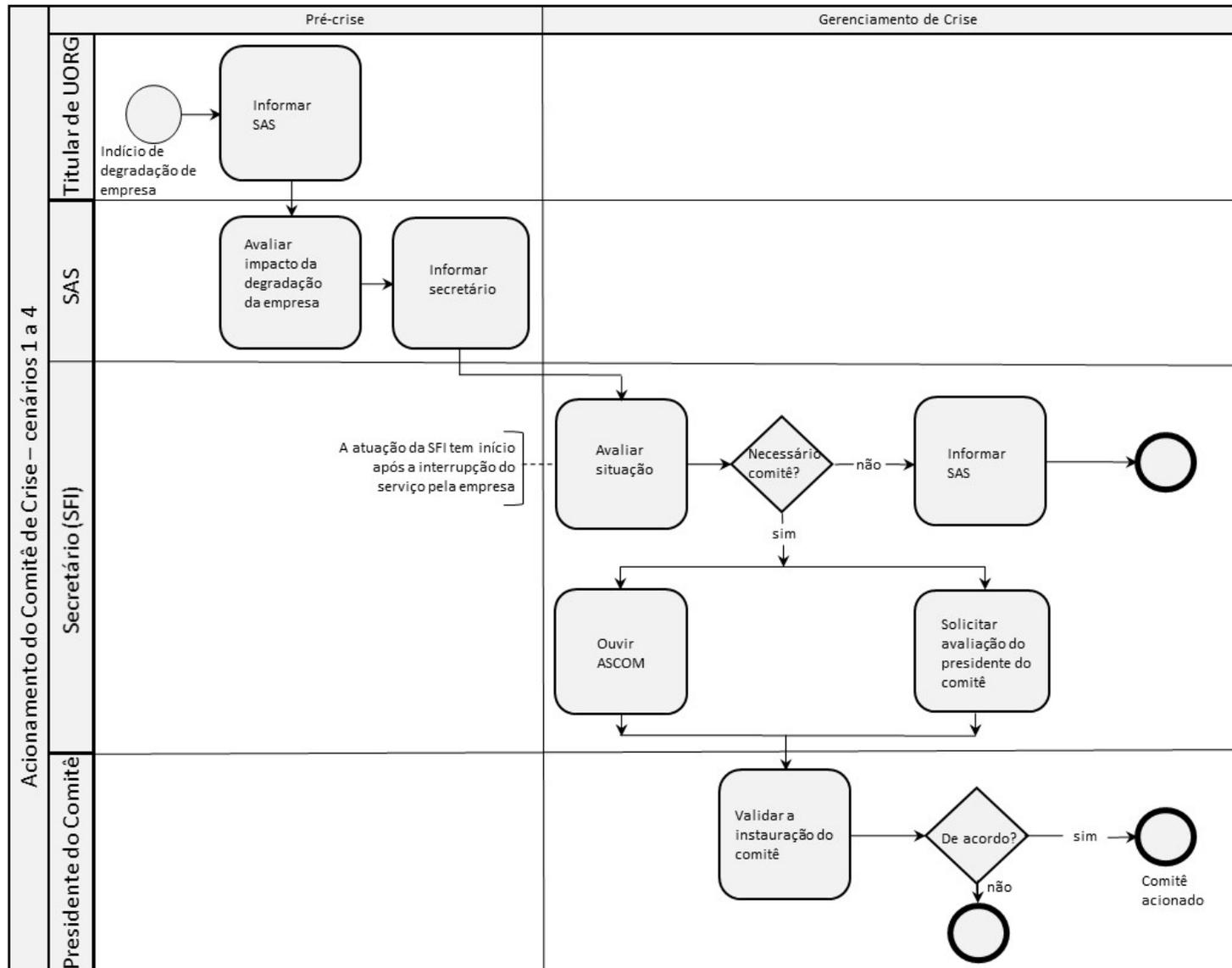
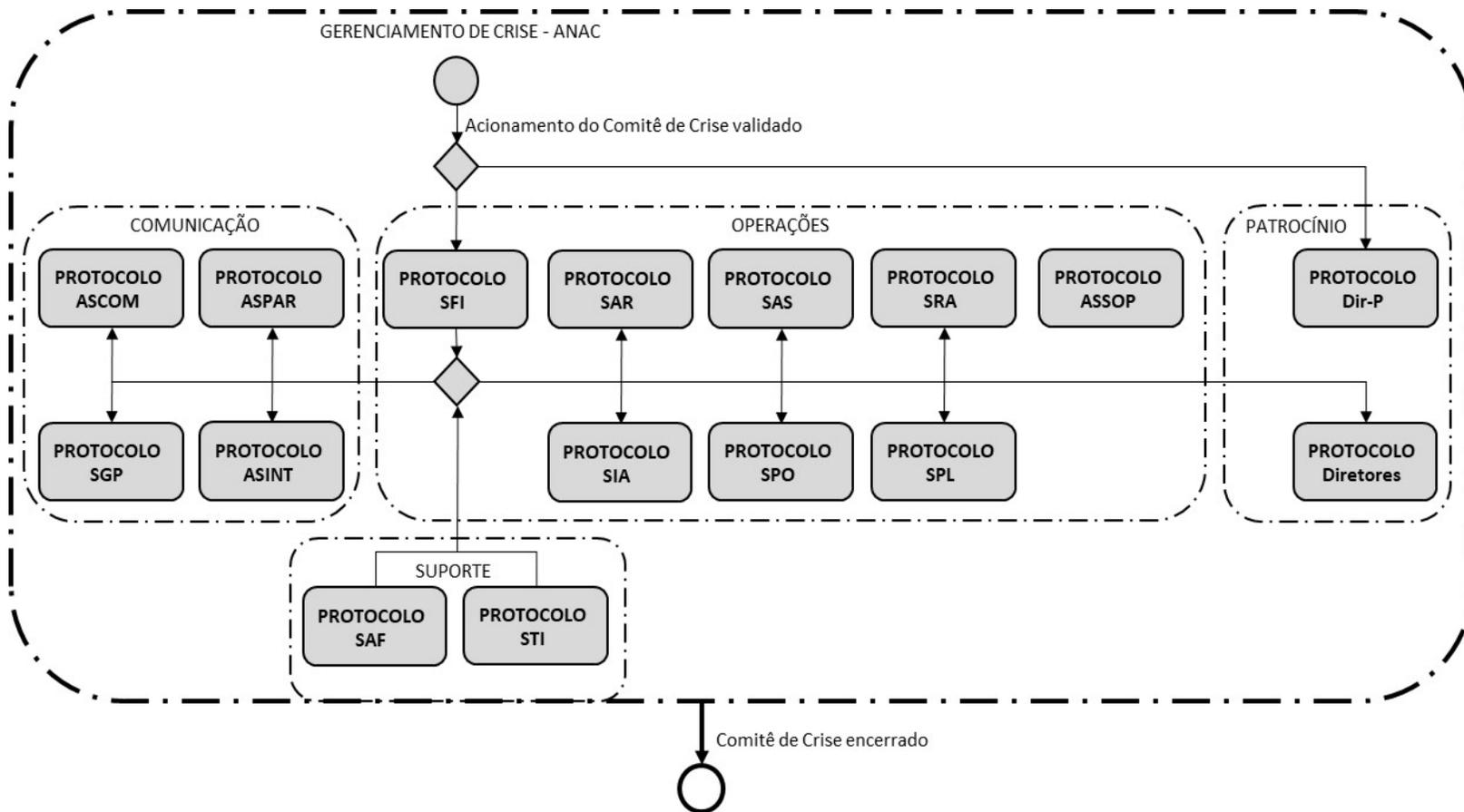


Figura 3. Fluxo de acionamento no cenário 3.

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), gerenciada pela SFI¹.
- 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) 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;
- Serviço de TV por assinatura;
- Equipamentos para vídeo conferência;
- Um aparelho telefônico capaz de realizar áudio conferência;
- Um aparelho telefônico com o mesmo ramal do da secretária do Secretário do Comitê de Crise, o Superintendente de Ação Fiscal, conforme recomendação do Passo 2 do Anexo I – Detalhamento da Ação Corretiva C05 do Relatório de Auditoria Interna nº 27/2019/AUD-ANAC de 25 de novembro de 2019, a menos que o Presidente do Comitê de Crise tenha indicado outra pessoa para a função, conforme inciso IV do Art. 13 da IN 78, de 24 de março de 2014;
- Conexão à rede local;
- Conexão à internet;
- Impressora;
- Mesa e cadeiras; e

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

- Material de escritório, como papel, caneta, lápis, marcadores de textos, grampeadores etc.

10.2 Salas de Crise

10.2.1 Brasília

- Sala Principal
Sala 6 C, localizada no 6º andar do edifício sede no seguinte endereço:
Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C
Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, 6º. andar
Brasília - DF
CEP: 70.308-200
- Sala Backup
Sala de Crise, localizada no pavimento térreo do edifício sede II no seguinte endereço:
Aeroporto Internacional de Brasília
Setor de Hangares, Lote 04
Brasília - DF
CEP: 71.680-900

11. Da NOTA DE CONVOCAÇÃO

11.1 Uma vez configurada uma situação de crise que enseje a mobilização do Comitê, o Secretário do Comitê de Crise deverá disparar uma Nota de Convocação aos titulares das UORG cujas ações tenham relevância imediata à resposta à situação.

A Nota deverá ser enviada por correio eletrônico e aplicativo de mensagens. A lista com os e-mails e números de telefone celular dos destinatários será elaborada a partir dos dados contidos na planilha “Contatos – restritos” que se encontra na pasta Conteúdo Restrito do site www.gercrise.anac.gov.br.

A Nota deverá ser curta e seguir o seguinte modelo:

GERENCIAMENTO DE CRISE – NOTA DE CONVOCAÇÃO

Se você está recebendo esta comunicação, você está sendo convocado(a) à Sala de Crise

<inserir qual sala de crise está sendo utilizada>

para fazer parte do Comitê acionado para responder a

<breve descrição da situação de crise>

enquadrada pelo(a) Secretário(a) do Comitê de Crise,

Sr(a). **<inserir o nome do(a) Secretário(a) do Comitê de Crise>**

no Cenário **<inserir o cenário conforme alternativas dispostas no Artigo 6º. da IN 78>** descrito no Art.6º. da IN 78.

Leve com você **apenas** o Protocolo de Resposta a Crise de sua UORG e o(a) servidor(a) responsável por participar do Comitê, conforme indicado(a) por sua UORG na planilha “Contatos – restrito” do site gercrise.anac.gov.br.

11.2 Se o cenário de crise incluir uma situação que impossibilite o encontro presencial de parte ou da totalidade dos membros do Comitê de Crise, suas reuniões poderão ocorrer remotamente, por meio de dispositivos eletrônicos e aplicativos adequados, e a Nota de Convocação seguirá enviada por correio eletrônico segundo o modelo abaixo.

GERENCIAMENTO DE CRISE – NOTA DE CONVOCAÇÃO

Se você está recebendo esta comunicação, você está sendo convocado(a) à Sala de Crise Virtual, para fazer parte do Comitê acionado para responder a

<breve descrição da situação de crise>

enquadrada pelo(a) Secretário(a) do Comitê de Crise,

Sr(a). **<inserir o nome do(a) Secretário(a) do Comitê de Crise>**

no Cenário **<inserir o cenário conforme alternativas dispostas no Artigo 6º. da IN 78>** descrito no Art.6º. da IN 78.

Para acessar a Sala de Crise Virtual entre pelo aplicativo **<nome do aplicativo utilizado para a condução das atividades do Comitê de Crise>** clicando no link a seguir:

<inserir link de acesso à sala de crise virtual>

O Plano de Gerenciamento de Crise da agência e o Protocolo de Resposta a Crise de sua UORG estão disponíveis no site gercrise.anac.gov.br.

12. ANEXOS – PROTOCOLOS

- 12.1 Nesta seção são apresentados os protocolos das Superintendências, da ASCOM, da ASINT, da ASPAR e da ASSOP.
- 12.2 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 Federal².

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 Federal²;
- 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;

² 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

² Disponível na pasta "Conteúdo restrito/Protocolos de Órgãos Externos" do site 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

Termo ou abreviação	Definição
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASINT	Assessoria Internacional
ASSOP	Assessoria de Segurança Operacional
ASPAR	Assessoria Parlamentar
ASTECC	Assessoria Técnica
FAB	Força Aérea Brasileira
GEOP	Gerência de Operações
GINT	Gerência de Inteligência
GTAG	Gerência Técnica de Assessoramento e Gestão de Processos
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
SIA	Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
SPL	Superintendência de Pessoal da Aviação Civil
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

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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 ASSOP, 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 ASSOP, se for o caso, e a ASCOM.	1.2	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 afetas 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 ASSOP.			
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

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)
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 ASSOP, 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	ASINT	ASTEÇ	ASCOM	ASSOP	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 ASSOP, 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

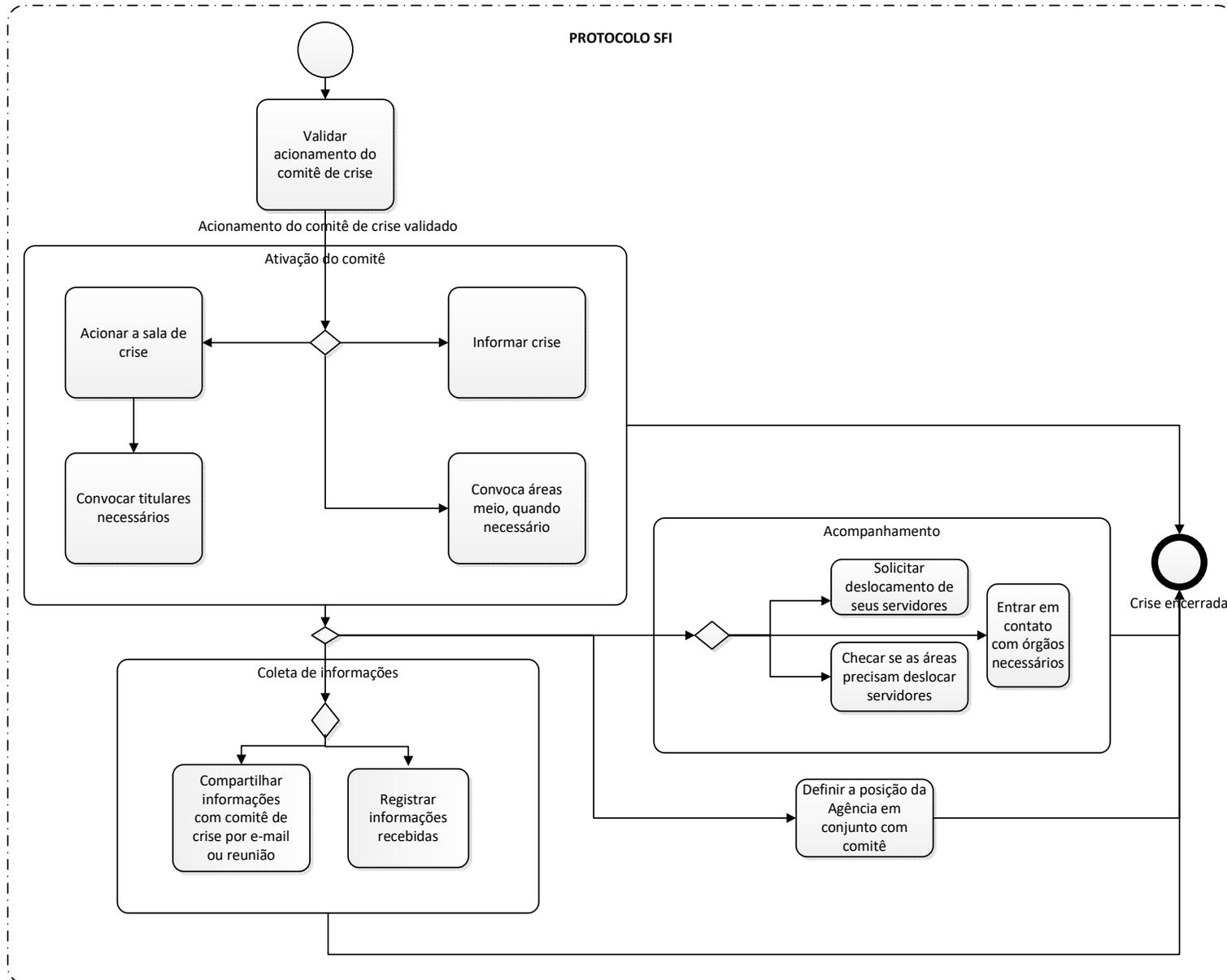
6. Riscos

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.

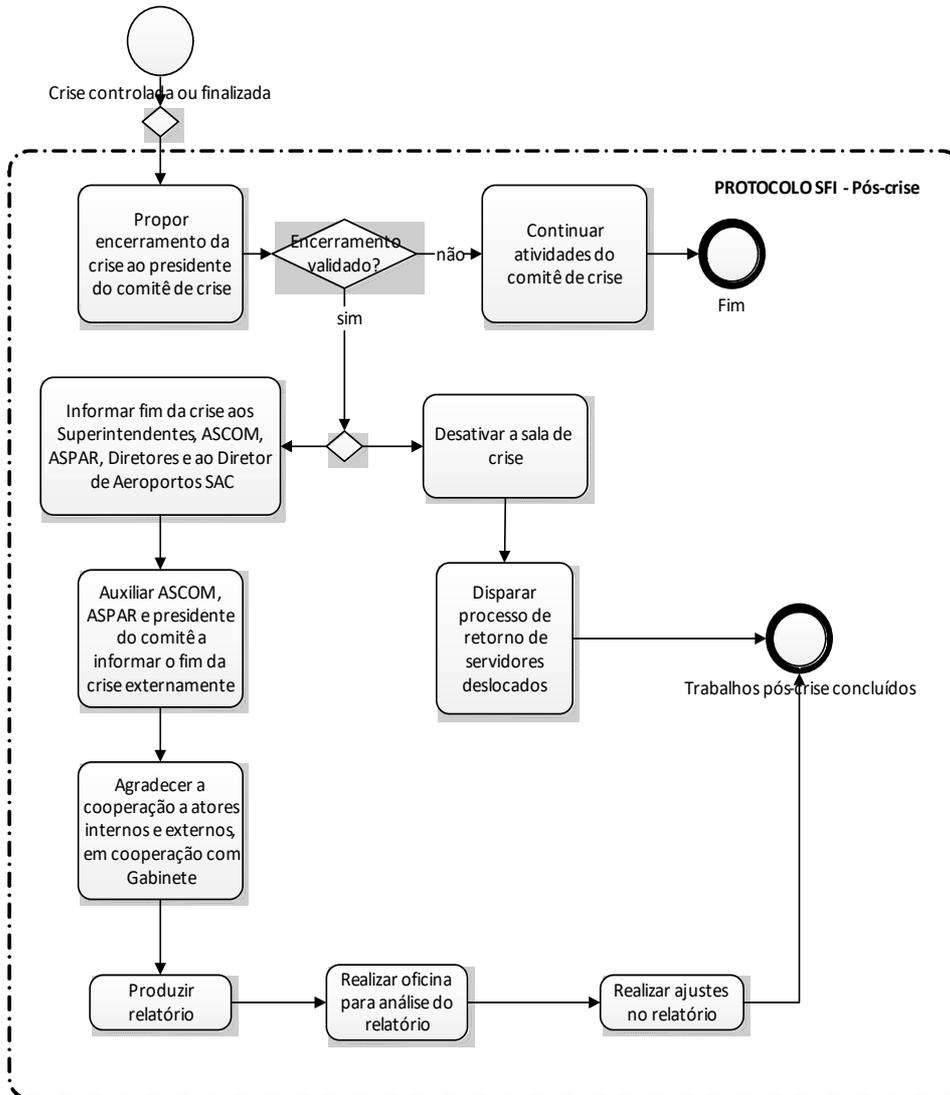
7. Fluxograma de ações

7.1. Ações básicas e de contingência

Plano de Gerenciamento de Crise



7.2. Ações pós-crise



ANEXO 2 Protocolo de Ações SFI - NURAC

cenários 1 a 4

1. Objetivo do Documento

Este documento contém o protocolo que o NURAC deve seguir em resposta a situações definidas 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.

Os objetivos esperados com a execução do protocolo compreendem obter e fornecer informações primárias sobre os incidentes críticos ou crises, contribuindo para o eficaz gerenciamento da resposta e coordenação dos esforços de solucioná-las por parte do Comitê de Crise e áreas-fim da agência, bem como atuar na qualidade de elo técnico com outros órgãos chamados a responder à situação localmente, tais como administrações aeroportuárias, FAB, PF, Defesa Civil. Entre as ações previstas neste protocolo, estão:

- contatar pessoalmente os indivíduos no comando/chefia das equipes dos atores acionados – Administrações Aeroportuárias, empresas aéreas, autoridades policiais (PM, Polícia Civil, Polícia Federal) em resposta aos incidentes ou crises com o objetivo de obter informações primárias sobre a situação, principalmente se houve vítimas, mas não só. Esse contato deverá ser preferencialmente pessoal. Apenas na total impossibilidade de contato pessoal, usar, em ordem de preferência, telefone/voz e rede social (WhatsApp);
- fazer dupla verificação/cruzamento das informações recebidas com outras fontes oficiais, procurando assegurar a maior confiabilidade possível das mesmas antes de repassá-las;
- consolidar as informações buscando proporcionar um adequado entendimento da situação, inclusive registrando os nomes e os dados de contato de quem as forneceu;
- comunicar as informações obtidas e checadas ao primeiro elo da cadeia de comando GTREG, GTFI, GEOP e SFI, nessa ordem, passando ao imediatamente superior apenas quando o elo contatado não puder ser localizado ou não estiver disponível por qualquer razão;
- assegurar que sejam repassadas à cadeia de comando as informações atualizadas sobre o andamento da situação. Em caso de orientação expressa, fazer essa comunicação diretamente ao Secretário do Comitê de Crise (Superintendente de Ação Fiscal - SFI) ou a quem ele indicar;

- procurar um posicionamento físico o mais próximo possível do epicentro da crise ou de seu principal centro de gerenciamento, que pode ter sido estabelecido pela administração aeroportuária, empresa aérea ou órgão/autoridade governamental. Em caso de haver necessidade de mobilização de recursos por parte da agência, como emissão de passagens, diárias etc., informar quais e porquê – pelos meios à disposição: telefone, e-mail ou rede social (WhatsApp) - ao superior imediato ou a quem ele indicar; e
- identificar o encerramento da fase aguda da crise, conforme item 3.4 deste documento, e aguardar instruções.

Os servidores do NURAC não terão contato e não fornecerão informação de qualquer natureza, ou sob qualquer pretexto, a indivíduos que não se encaixem no perfil estabelecido acima, como jornalistas, familiares de vítimas, e mesmo colaboradores de outros órgãos e empresas que não tenham sido claramente identificados como chefes ou coordenadores das equipes de resposta à crise. Para isso deverão encaminhar os interessados à ASCOM.

Se os interessados forem da própria agência, como a própria ASCOM, as Assessorias ASINT, ASSOP, ASPAR ou Superintendências, deverão ser encaminhados ao Secretário do Comitê de Crise (SFI) ou a quem ele indicar.

2. Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
ASCOM	Assessoria de Comunicação
ASINT	Assessoria Internacional
ASSOP	Assessoria de Segurança Operacional
ASPAR	Assessoria Parlamentar
FAB	Força Aérea Brasileira
GEOP	Gerência de Operações
GTFI	Gerência Técnica de Execução da Ação Fiscal
GTREG	Gerência Técnica de Coordenação de Unidades Administrativas Regionais
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil
PF	Polícia Federal
PM	Polícia Militar
SFI	Superintendência de Ação Fiscal

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 recebidas pelos NURAC por qualquer meio de comunicação, e de qualquer fonte, desde que sua confiabilidade tenha sido verificada.

A responsabilidade por essa ativação é de quem estiver na Coordenação do NURAC no momento, ou de plantão.

3.2. Premissas

Disponibilidade da seguinte infraestrutura mínima:

- Aparelho de telefone celular funcional;
- 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.

Lista de dados de contato – nomes dos ocupantes dos elos da cadeia de comando citado no item 1, com seus telefones celulares pessoais e funcionais, endereços de e-mail e telefones fixos. Dados de contato da ASCOM apenas para fornecimento a representantes da imprensa devidamente identificados.

Rede social (WhatsApp) para acompanhamento e apoio ao gerenciamento de crise deverá ser estabelecida apenas sob orientação expressa do Secretário do Comitê de Crise (SFI) ou por quem ele indicar.

3.3. Ações básicas e de contingência

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
1 Validar informação de que ocorreu um evento classificável em um dos cenários de incidentes e crises.	15 min	Para o caso de servidores da Anac terem testemunhado pessoalmente o evento ou tiverem inteira confiança na fonte essa ação é dispensável.	1.3
2 Comunicar a ocorrência ao primeiro elo da cadeia de comando.	5 min	Prosseguir cadeia de comando acima caso o primeiro elo não puder ser localizado ou esteja incomunicável.	1.4 5 min
3 Identificar os primeiros atores, entre entidades privadas e órgãos e autoridades governamentais, acionados a responder a situação.	1.5 30 min		
4 Formar uma lista dos indivíduos responsáveis por chefiar as equipes dos atores acionados para responder à situação.	1.6 1 hora		1.7
5 Repassar os dados coletados ao secretário de Comunicação de Crise ou a quem ele indicar.	1.8 5 min	1.9	1.10
6 Acompanhar o desenrolar da resposta à situação, repassando informações atualizadas ao secretário do Comitê de Crise ou a quem ele indicar.	1.11	1.12	1.13
7 Registrar e documentar as ações realizadas pelos atores responsáveis por responder à situação.	1.14	1.15	1.16
8 Atender às instruções e orientações do Secretário do Comitê de Crise ou de quem ele indicar.	1.17	1.18	1.19

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;

Procedimental: por instrução do Secretário do Comitê de Crise ou por quem ele indicar.

3.5. Ações pós-crise

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)
1 - Propor encerramento da crise ao presidente do comitê pós-crise em exercício.	
2 - O Secretário do Comitê de Crise, ou quem ele indicar, 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 ASSOP, à ASCOM, à ASINT, ao Diretor de Gestão Aeroportuária da Secretaria de Aviação Civil (SAC), aos coordenadores dos NURAC e aos seus respectivos substitutos e aos servidores dos NURAC que tiverem participado da resposta à situação.	
3 – O Coordenador do NURAC afetado, juntamente com os membros de sua equipe que tiverem participado da resposta à situação, poderão, a critério do Secretário do Comitê de Crise, ou quem ele indicar, formalizar o agradecimento da Agência aos chefes das equipes de resposta à situação de todas as organizações que cooperaram com a Anac e compartilharam informações com a agência.	
4 - O Secretário do Comitê de Crise, ou seu substituto, é responsável por reunir 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.	
5 - O Secretário do Comitê de Crise, ou quem ele indicar, promoverá um encontro com os servidores do NURAC, para discussão e ajuste fino das ações realizadas em resposta à situação.	

4. Matriz RACI

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

Atividade / UORG	Secretário do Comitê de Crise	Coordenador do NURAC, seu substituto ou servidor de serviço.	GTREG / GTFI / GEOP / SFI
1. Validar informação de que ocorreu um evento classificável em um dos cenários de incidentes e crises.		R	
2. Comunicar a ocorrência ao primeiro elo da cadeia de comando.		R	I
3. Identificar os primeiros atores, entre entidades privadas e órgãos e autoridades governamentais, acionados a responder a situação.	I	R	I
4. Formar uma lista dos indivíduos responsáveis por chefiar as equipes dos atores acionados para responder à situação.	I	R	I
5. Repassar os dados coletados ao secretário de Comunicação de Crise ou a quem ele indicar.	I	R	
6. Acompanhar o desenrolar da resposta à situação, repassando informações atualizadas ao secretário do Comitê de Crise ou a quem ele indicar.	I	R	
7. Registrar e documentar as ações realizadas pelos atores responsáveis por responder à situação.		R	
8. Atender às instruções e orientações do Secretário do Comitê de Crise ou de quem ele indicar.	C	R	I

5. Atores

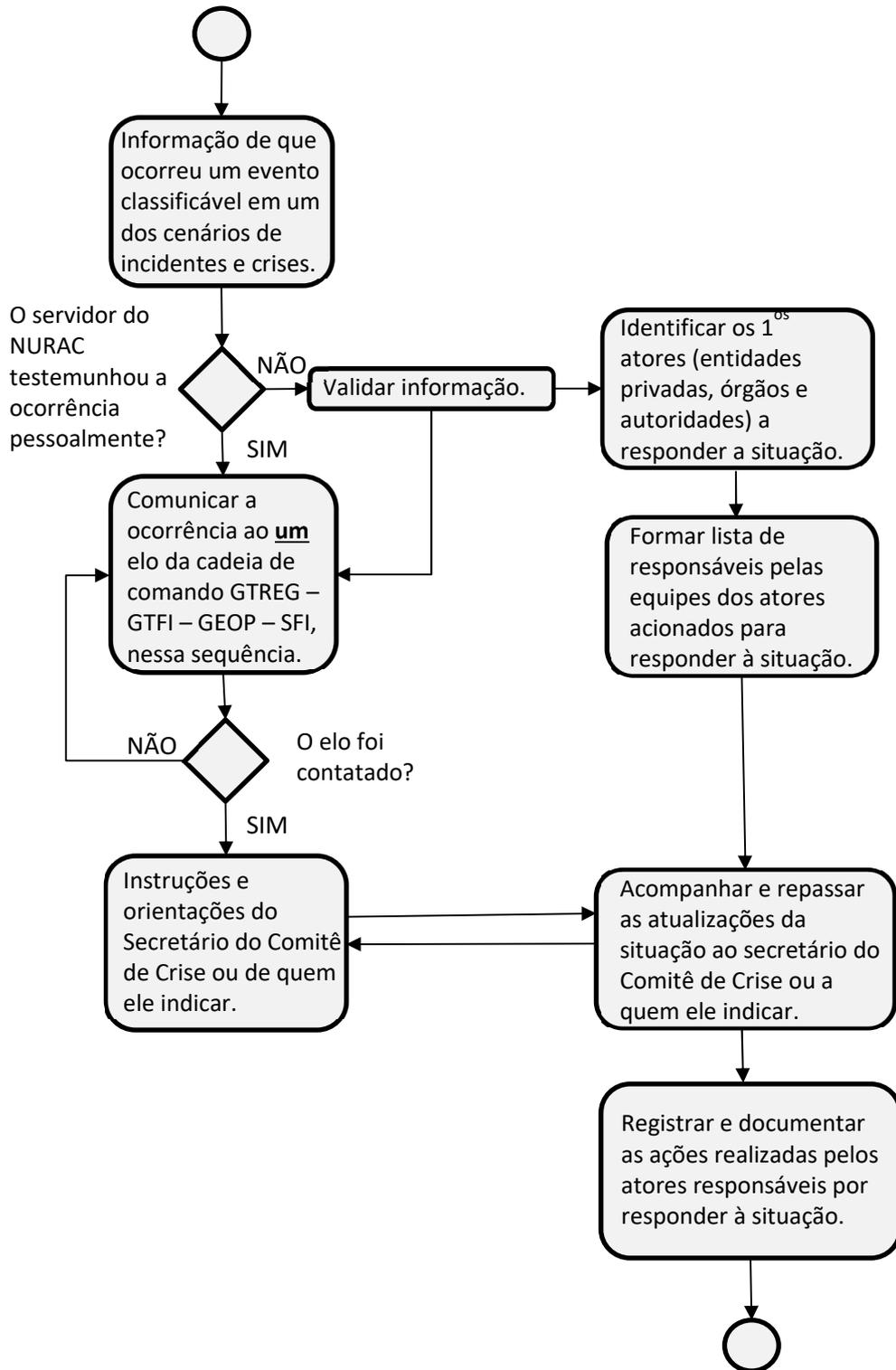
DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

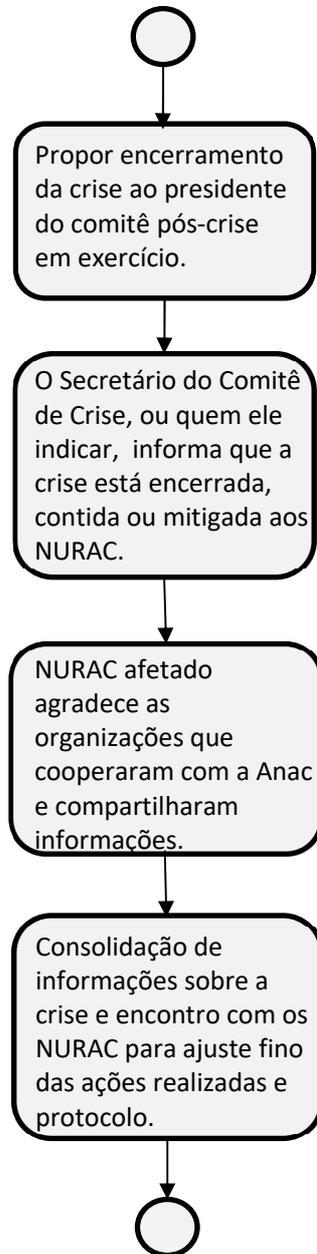
Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Inação do NURAC ou resposta inadequada a uma situação de crise.	Alto	- Treinamentos de todos os componentes da unidade e simulações periódicas.
Falha na identificação de eventos, ou sequências de eventos, com potencial de resultar em crises.	Alto	- Maior proximidade dos NURAC com os CGA nos aeródromos. - Treinamento de todos os componentes da unidade e simulações periódicas.
Falhas no treinamento dos membros do NURAC em situações de emergência.	Alto	- Aumentar nível e qualidade de treinamento e de conscientização.
Problemas de comunicação (de natureza técnica, principalmente) tanto entre os membros do NURAC 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

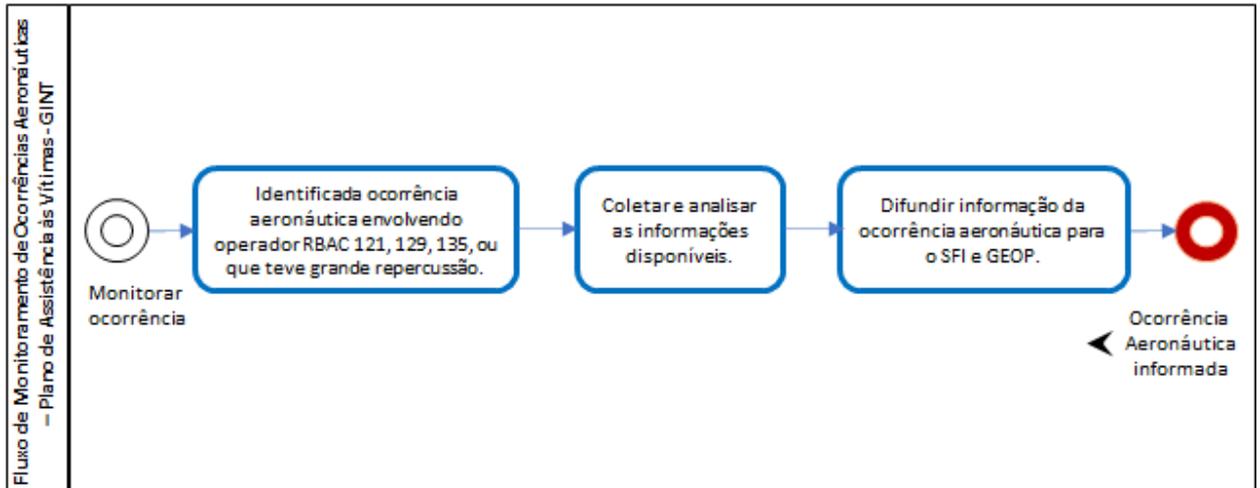
7.1. Ações básicas e de contingência



7.2. Ações pós-crise



ANEXO 3 Protocolo de Ação SFI - GINT



ANEXO 4 Protocolos de Ações SAR

cenário 1

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
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
14/05/2019	1.3	1. Remover o último parágrafo do item 3.1. 2. Remover o item (IIa) da tabela 3.2; e 3. Substituir as tabelas dos itens “5. Atores” pelos dizeres: Dados pessoais em GERCRISE.ANAC.GOV.BR.	Eduardo A Campos Fº
10/05/2021	1.4	Adaptação do Protocolo SAR à mais recente Reestruturação (Resolução nº 581, de 21 de agosto de 2020.	Nelson Eisaku Nagamine André Marques Caldas
11/05/2022	1.5	Correção das siglas CPAC e CSPA (ao invés de GPAC e GSPA).	Nelson Eisaku Nagamine

Índice

1	Objetivo do Documento	40
2	Definições, Acrônimos e Abreviações	40
3	Descrição das ações.....	41
	3.1 Gatilho para início das ações	41
	3.2 Ações básicas e de contingência.....	41
	3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada	43
	3.4 Ações pós-crise	43
4	Matriz RACI	43
5	Atores	44
6	Riscos	44

Documento protocolo de ações

1 Objetivo do Documento

Este protocolo contém o conjunto de ações a serem seguidas pela SAR, por meio das gerências Gerência Técnica do Registro Aeronáutico (GTRAB) e Gerência Técnica de Aeronavegabilidade Continuada (GTAC), 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 no Registro Aeronáutico Brasileiro referentes à aeronave envolvida no acidente, bem como a sua aeronavegabilidade continuada, as quais são acessadas pela GTAC.

As informações a serem obtidas referem-se ao registro aeronáutico, incluindo dados sobre proprietário e operador da aeronave; eventual inscrição de direitos reais ou de uso e suas validades; e à aeronavegabilidade continuada, no que compete à SAR, incluindo relatos relevantes de dificuldades em serviço; diretrizes de aeronavegabilidade associadas ao produto e possíveis extensões de limite.

2 Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
CAPREG	Coordenadoria de Análise e Procedimentos de Registro
CPAC	Coordenadoria de Aeronavegabilidade Continuada
CPRAB	Coordenadoria de Produtos do Registro Aeronáutico Brasileiro
CSPA	Coordenadoria de Safety Performance em Aeronavegabilidade
GCPP	Gerência de Certificação de Projeto de Produto Aeronáutico
GTAC	Gerência-Técnica de Aeronavegabilidade Continuada
GTCO	Gerência-Técnica de Conformidade e Organizações
GTRAB	Gerência Técnica do Registro Aeronáutico
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 GTRAB pelo titular da SAR.

As informações podem ser solicitadas diretamente pelo telefone funcional do Gerente Técnicos do Registro Aeronáutico Brasileiro e em sua ausência, do respectivo substituto. Na ausência do substituto da GTRAB, as informações podem ser solicitadas ao Coordenador de Produtos do RAB.

As solicitações devem, igualmente, ser enviadas para os e-mails das Gerências Técnicas de Aeronavegabilidade Continuada (gtac.sar@anac.gov.br) e do Registro Aeronáutico (rab@anac.gov.br), com cópias para os e-mails do Gerente Técnico do Registro Aeronáutico Brasileiro e do seu substituto, bem como do Gerente Técnico de Aeronavegabilidade e do seu substituto.

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

3.2 Ações básicas e de contingência

A tabela abaixo apresenta as ações da GTRAB e GTAC, 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.

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção (alternativa)	Tempo previsto (2)
(I) O titular da SAR solicita as informações previstas neste protocolo ao GTRAB e GTAC, conforme o caso.	10 min	Alguns membros do comitê de crise solicitam as informações previstas neste protocolo à GTAC e/ou GTRAB. Na indisponibilidade do GTAC, deve-se solicitar as informações ao CPAC ou seu substituto e, na	10 min

		<p>indisponibilidade destes, ao CSPA. Informações solicitadas por telefone ou por e-mail.</p> <p>Verificada a ausência do GTRAB as informações devem ser solicitadas ao seu substituto.</p>	
(II) O GTAC repassa o pedido de informações à CPAC, por telefone ou e-mail. E o GTRAB repassa o pedido de informações ao CPRAB, igualmente, por telefone ou e-mail.	<i>10 min</i>		
<p>(III) CPAC, de posse das marcas da aeronave, levanta os dados disponíveis na SAR sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relatos relevantes de dificuldades em serviço; -Possíveis extensões de limite <p>O CPRAB, de posse das marcas da aeronave, levanta os dados disponíveis no RAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proprietário e Operador da Aeronave -Eventual inscrição de direitos reais ou de uso, e suas respectivas validades. 	<i>30 min</i>	O CSPA levanta os dados disponíveis na SAR.	<i>01 hora</i>
(IV) Informações são repassadas de imediato ao GTAC e/ou ao GTRAB , que as disponibiliza ao titular da SAR.	<i>05 min</i>		
((V) Dúvidas específicas sobre o projeto da aeronave ou sua fabricação são levantadas pela CPAC junto ao titular da GCPP ou da GTCO (projeto e produção, respectivamente). Essas informações são consolidadas e repassadas ao GTAC, que as repassa ao titular da SAR.	<i>2 dias</i>	O CSPA levanta essas informações junto ao titular da GCPP ou da GTCO (projeto e produção, respectivamente).	<i>2 dias</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 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 GTRAB e/ou GTAC, tomam-se as ações descritas no quadro abaixo:

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)
Após passar as informações iniciais da aeronave para o titular da SAR ou algum membro do comitê de crise, a GTAC e/ou GTRAB permanecerão à disposição para passar informações adicionais de sua competência.	N/A
Verificando-se a possibilidade de um fator relacionado a projeto ou produção da aeronave ter contribuído para o acidente, a GTAC poderá indicar um servidor, de sua própria Gerência ou da GCPP ou GTCO conforme acordado, para acompanhar a investigação do acidente junto ao CENIPA, de modo a contribuir e até propor ações da SAR.	N/A
Questionamentos referentes à certificação de tipo da aeronave envolvida no acidente poderão ser solicitadas diretamente à GTRAB, mas todo o reporte será dado exclusivamente ao SAR, ou a quem ele designar.	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 GTAC:

	SAR	GTAC	CPAC	CSPA
Solicitação de informações para GTAC	R			
Levantamento de dados disponíveis na SAR sobre: -Relatos relevantes de dificuldades em serviço; e -Possíveis extensões de limite.		A	R	I
Levantamento sobre dúvidas específicas quanto ao projeto da aeronave ou sua fabricação junto ao titular da GCPP ou da GTCO (projeto e produção, respectivamente).		A	R	I

5 Atores

Dados pessoais em GERCRISE.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 (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Falta de acesso à internet para levantamento das informações nos sistemas da ANAC.	Alto	Contato com o pronto focal da STI no Comitê de Crise em busca de acesso aos sistemas da ANAC. Acesso via acesso 4G.

Sistemas da ANAC (SACI, SEI, GIASO, Sharepoint, SIGAD, INTRANET SAR) inoperantes.	Alto	Contato com o ponto focal da STI no Comitê de Crise para solução do problema ou previsão de quando os sistemas serão normalizados
Ausência do GTAC	Baixo	Ações tomadas pelo CPAC
Ausência do CPAC	Baixo	Ações tomadas pelo seu substituto ou pelo CSPA
Inação dos servidores da GTAC ou resposta inadequada a uma situação de crise.	Médio	Treinamentos de todos os componentes da GTAC e simulações periódicas.
Ausência do GTRAB	Baixo	Ações tomadas pelo GTRAB Substituto
Ausência do GTRAB Substituto	Baixo	Ações tomadas pelo CPRAB

ANEXO 5 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 à ASINT, após solicitação do Comitê Gestor de Crise, 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 à ASINT, após avaliação da situação pelo Comitê Gestor de Crise, estabelecer contato com a AAC dos países que o referido Comitê julgar necessário 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

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 Assessor Internacional, ou em sua ausência o seu substituto legal, sendo ele quem receberá os pedidos do Comitê Gestor de Crise.

Recebida a solicitação pelo Assessor Internacional, 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 Assessor Internacional, realizará contato com o Ministério das Relações Exteriores e/ou representação deste no exterior.

3.2. Ações básicas e de contingência

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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 AAC, 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

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

4. Matriz RACI

Atividade	ASINT	Comitê de crise
Informar ações da ASINT 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	C
Consolidar informações recebidas	A/R	
Contato com MRE	A/R	
Contato com representação diplomática do Brasil no exterior	A/R	C
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)

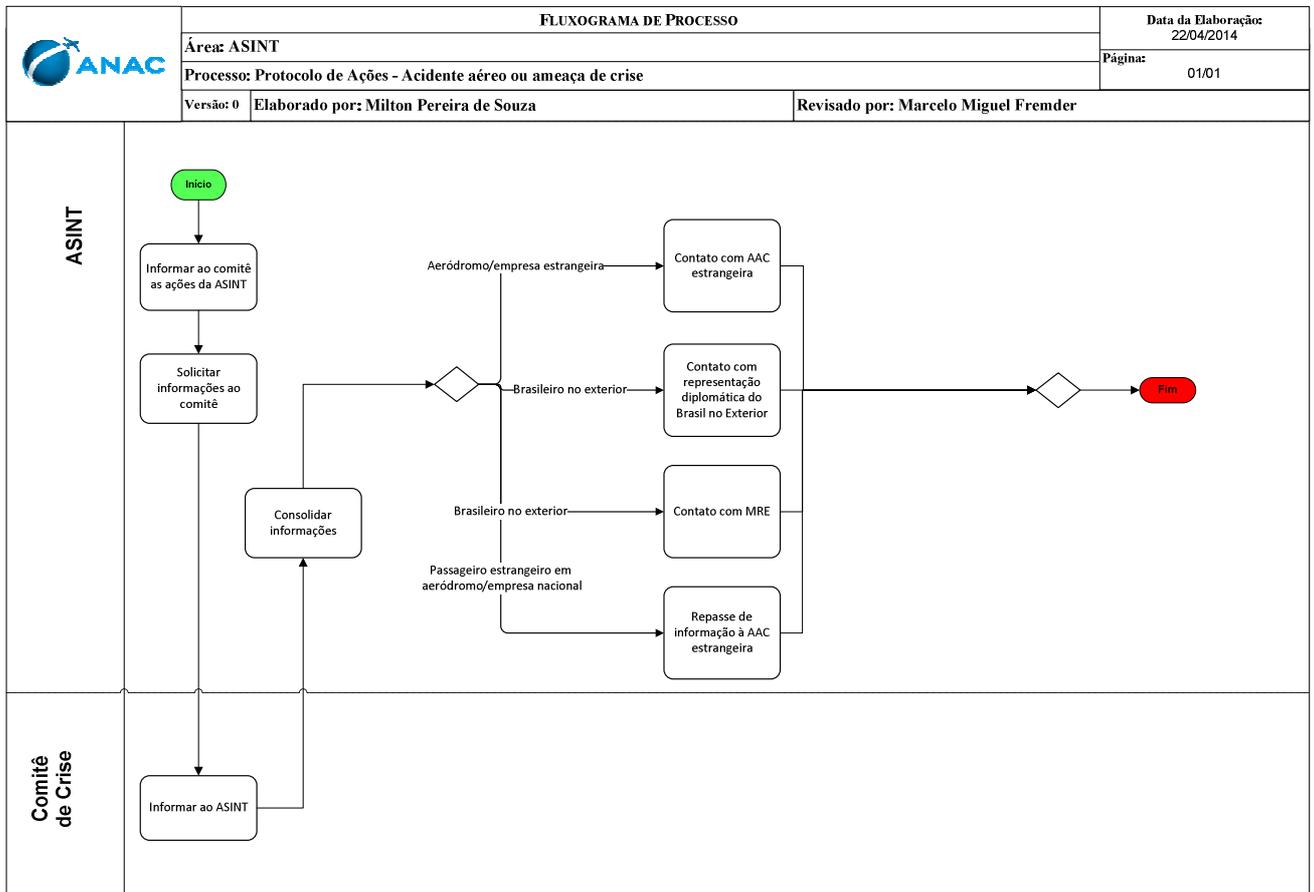
5. Atores

Dados pessoais em GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
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 6 Protocolo de Ações ASPAR

Cenário: <Acidente/Incidente Grave>

Protocolo de Ações

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
29/06/2015	2015	Sem alterações	Guilherme Franco
17/06/2016	2016	Alterado	Guilherme Franco
21/06/2021	2021	Alterado	Ana Cecilia B Reyes

Índice

1	Objetivo do Documento	56
2	Descrição das ações.....	56
2.1	Gatilho para início das ações	56
2.2	Ações básicas e de contingência.....	56
2.3	Caracterização de crise finalizada ou controlada	57
2.4	Ações pós-crise	58
3	Matriz RACI.....	58
4	Atores	59
5	Riscos.....	60
6	Fluxograma de ações.....	60
6.1	Ações básicas e de contingência.....	60
6.2	Ações pós-crise	60

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 a 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 da chefe da Assessoria, a partir da instalação do Comitê de Crise.

2.2 Ações básicas e de contingência

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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.	1.20 0 min
Centralizar as ligações para a Chefe da Assessoria e seu Substituto.	1.21 0 min		30 min

<p>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.</p>	<p>1.22 60 min</p>	<p>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.</p>	<p>1.23 10 min</p>
<p>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 6- Secretaria das Comissões</p>	<p>1.24 5 min</p>	<p>1.25</p>	<p>1.26</p>
<p>Atualizar os parlamentares à medida que a ASCOM for elaborando novos <i>releases</i> para a Imprensa.</p>	<p>1.27 indeterminado</p>	<p>1.28</p>	<p>1.29</p>

2.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

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

2.4 Ações pós-crise

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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

	ILMA FERREIRA LIMA	GUILHERME COUTO	SOLANGE MONTEIRO	ANA CECÍLIA REYES	CLAUDINNA PIRES	TIAGO GEBRIM	MARTA CASSIMIRO
ACIDENTE/INCIDENTE GRAVE							
Atividade							
Reunião com a equipe para um rápido alinhamento das ações já previstas neste Plano.	A/R	R	I	I	I	I	I
Centralizar as ligações para o Chefe da Assessoria e seu Substituto.	A	R	R	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	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	I	I
Permanecer informando os parlamentares à medida que a ASCOM for elaborando novos releases para a Imprensa.	A/R	I	I	I	I	I	I

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

4 Atores

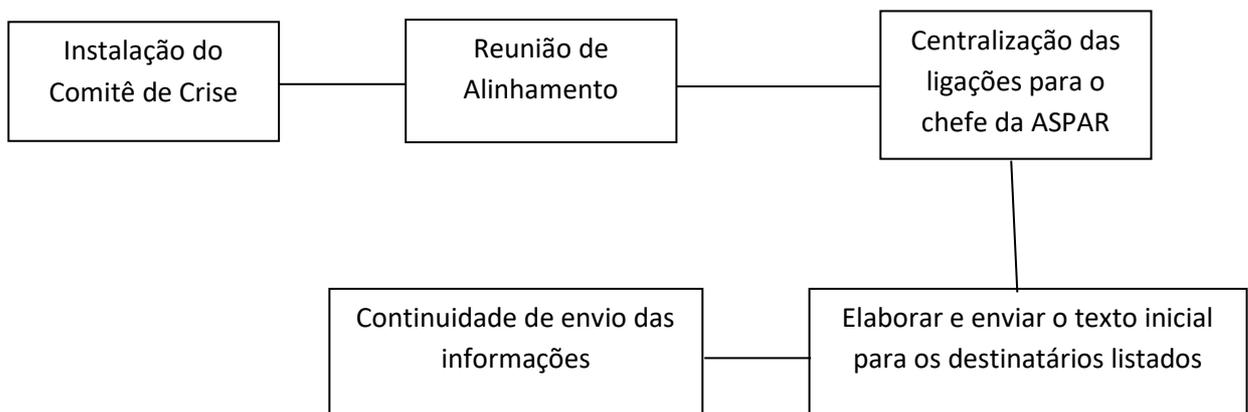
Perfil na matriz RACI	Nome	Telefones	e-mails	Observações
R/A	ILMA FERREIRA LIMA	99112-5446 (Instit.) 99986-1760 (Pessoal)	ilma.lima@anac.gov.br	
R/C	GUILHERME FRANCO COUTO NETO	99132-3930 99992-4186	guilherme.couto@anac.gov.br tristandf30@hotmail.com	
I	SOLANGE AIRES TAVARES MONTEIRO	98177-3465	solange.monteiro@anac.gov.br	
I	ANA CECÍLIA BOAVENTURA REYES	98187-9464	ana.reyes@anac.gov.br anaboaventura99@gmail.com	
	CLAUDINNA PIRES	98140-1800	claudinna.pires@anac.gov.br	
	TIAGO GEBRIM	99207-8537	tiago.gebrim@anac.gov.br	
I	MARTA DE CARVALHO CASSIMIRO	98129-9551	marta.cassimiro@anac.gov.br	

5 Riscos

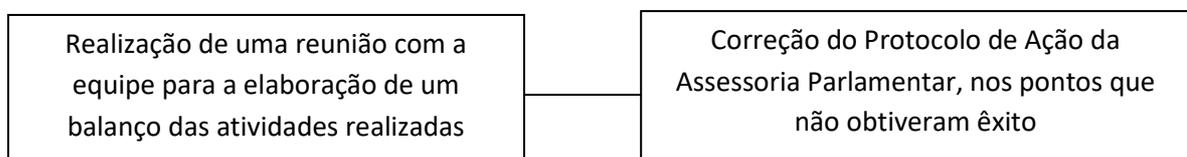
Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Ausência de informações precisas	alto	
Demora para a liberação/consolidação das informações existentes	alto	
Desarticulação entre os membros do Comitê de Crise.	médio	

6 Fluxograma de ações

6.1 Ações básicas e de contingência



6.2 Ações pós-crise



ANEXO 7 Protocolo de Ações SGP

1. Ações de gestão de pessoas

- 1.1 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.
- 1.2 A SGP manterá plano de capacitação em gerenciamento de crise de forma a construir um cabedal de conhecimentos, habilidades e atitudes para a gestão eficiente da crise.



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 equipe da SGP elaborará relatórios contendo informações atualizadas sobre a força de trabalho na ANAC, divulgará informações sobre os servidores que realizam atividades de fiscalização, e demais informações que o comitê julgar necessário.

1.1. 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 servidores já estão disponíveis na Intranet (<https://intranet.anac.gov.br/aaac/paineldegestao/informacoes>). ou Extranet (<https://extranet.anac.gov.br/aaac/paineldegestao/informacoes>).

1.2. Relatório com informações sobre servidores que realizam atividades de fiscalização

A SGP poderá consolidar relatórios com informações sobre servidores que realizam atividades de fiscalização na ANAC a partir da identificação pelas respectivas unidades de quais são esses servidores e envio dessa informação à SGP. Essas informações podem ser disponibilizadas online.

2. 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.

2. 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: portaldeservicos@anac.gov.br ou <https://sistemas.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 contatará 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 videoconferência, computador, rede local, aplicativo básico do computador ou outros serviços típicos de atendimento de suporte de TI ao usuário) ou a necessidade de ativação de serviços, o acionamento da equipe responsável será conforme abaixo:

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

Após o Superintendente ser devidamente informado 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 portaldeservicos@anac.gov.br ou 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 designado.

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.

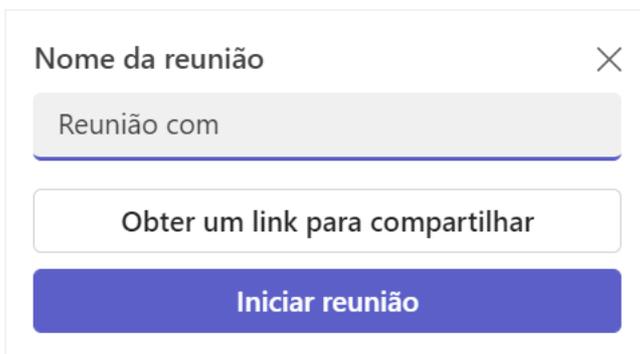
5. Ativação de serviços de videoconferência:

Para a realização de videoconferências, devem ser utilizados os serviços Microsoft Teams e Webex (este último deve ser usado apenas quando for exigido por participantes externos). Orientações detalhadas de uso das duas ferramentas estão disponíveis em <https://manuaisti.anac.gov.br/office/teams/> e <https://manuaisti.anac.gov.br/remoto/webex/> respectivamente.

5.1. Videoconferências usando o Microsoft Teams no Windows:

Criar uma reunião instantânea:

1. Clicar na guia Chat , inserir nome ou e-mail no campo **pesquisar**  e, em seguida clicar nos ícones chamada de vídeo  ou chamada de voz  na parte superior da tela.
2. Na guia Calendário , clicar em **Reunir agora**  na parte superior da tela em seguida
3. Seguindo a guia calendário, inserir o nome da reunião.



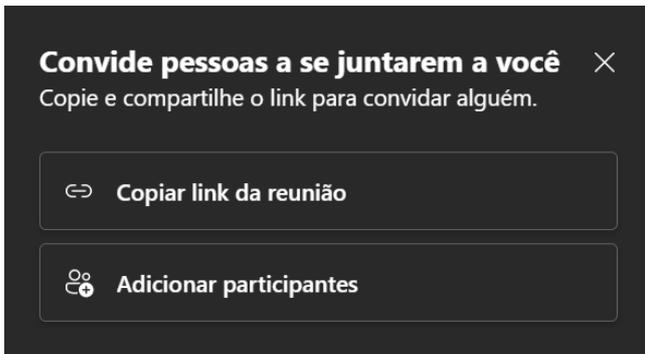
The screenshot shows a dialog box titled "Nome da reunião" with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field with the placeholder text "Reunião com". Below the input field are two buttons: "Obter um link para compartilhar" and "Iniciar reunião".

4. (Passo opcional) Caso seja selecionado o botão **Obter um link para compartilhar** será gerado um link, que pode ser copiado para a área de transferência e compartilhado por chat, e-mail ou calendário do Outlook.

Observação:

Por padrão, usuários externos precisam aguardar no “lobby” do Microsoft Teams” até que um participante externo autorize sua entrada. Depois de selecionar **Obter um link para compartilhar**, é possível configurar para que alguns usuários ingressem diretamente na reunião, sem passar pelo lobby. Basta clicar em **mais ações**  depois **configurar opções de Reunião**, em seguida selecionar **Quem pode ignorar o lobby** no menu suspenso e clicar em **Salvar**.

5. Basta então clicar em **Iniciar reunião**, para dar início imediato à mesma.

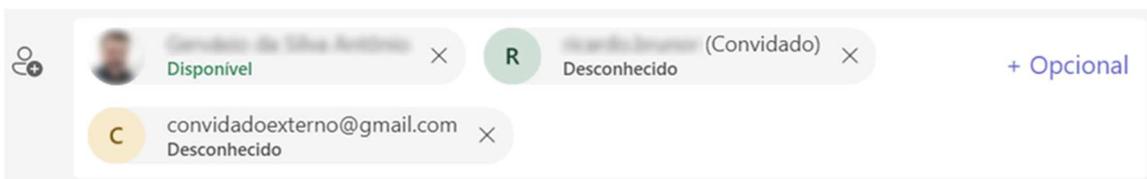


Observação:

- Mesmo depois de iniciada uma reunião, é possível selecionar **Copiar link da reunião** para enviar convites por e-mail e demais aplicativos.
- Durante a reunião, também é possível adicionar mais participantes. Basta selecionar **Adicionar participantes** para pessoas com conta corporativa ANAC ou convidados externos (e-mail) que já foram adicionados anteriormente.

Criar uma reunião agendada:

1. Abrir o Microsoft Teams.
2. Na guia Calendário , selecionar **Nova reunião** na parte superior da tela.
3. Inserir um nome à reunião no campo **Título**.
4. Inserir um nome ou e-mail para adicionar participantes à reunião (usuários internos da ANAC, convidados já adicionados ou novos convidados).



5. Preencher os campos inicial e final para agendar ou definir a reunião para Todos os dias. Também pode definir a reunião como repetida, adicionar um canal, localização ou detalhes.
6. Selecionar **Salvar** para agendar a reunião.

O que é possível realizar nas reuniões:

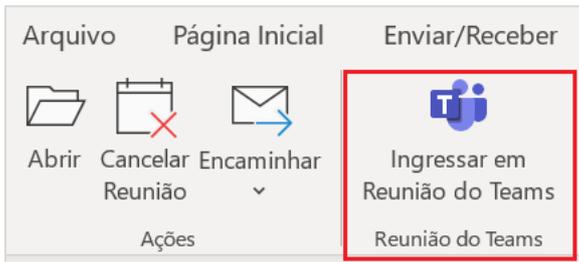
-  Mostrar participantes para adicionar participantes de seus contatos.
-  Mostrar conversa para exibir o chat da reunião.
-  Levantar a mão para levantar a mão na chamada.
-  Criar salas para sessão de grupo.
-  Mais ações para trazer suas opções de chamada.
 - ✓  Acessar as configurações do dispositivo para verificar seus dispositivos de Áudio e Vídeo.
 - ✓  Abrir as opções de reunião para controlar quem pode ignorar o lobby ou apresentar conteúdo.
 - ✓  Anotações da reunião
 - ✓  Selecionar Informações de reunião para mostrar o título da reunião, copiar o link da reunião e muito mais.
 - ✓  Exibir a chamada em Tela inteira.
 - ✓  Aplicar efeitos em segundo plano, como desfocar ou alterar seu plano de fundo.
 - ✓  Ativar legendas ao vivo.

Observação: As legendas ao vivo não estão disponíveis no Teams para Windows 11.

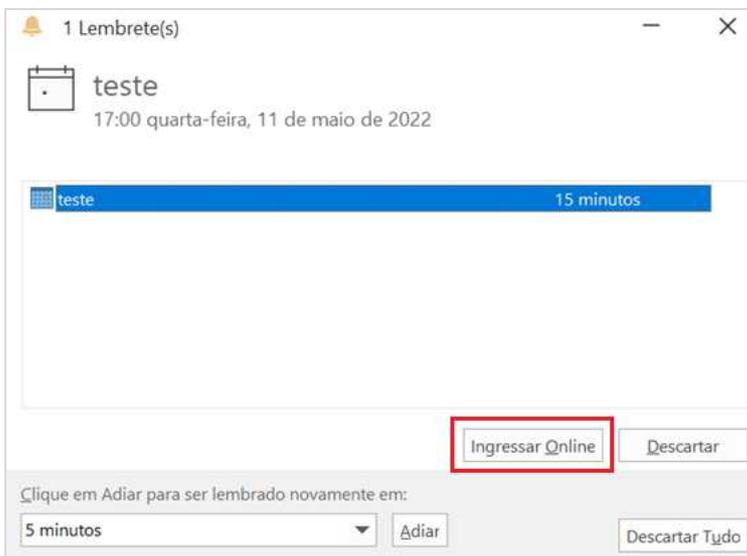
- ✓  Iniciar gravação.
- ✓  Iniciar transcrição.
- ✓  Não exibir bolhas de bate-papo.
- ✓  Silenciar notificações.
- ✓  Desativar vídeo de entrada.
-  Habilitar/desabilitar a câmera.
-  Mutar/desmutar o microfone.
-  Compartilhar tela. Ao selecionar qual tela compartilhar, é possível incluir o som do computador.

Como ingressar em reunião agendada

1. Para o MS Outlook clicar em **calendário**, clicar na reunião agendada e, em seguida Ingressar em Reunião do Teams na parte superior esquerda da tela.



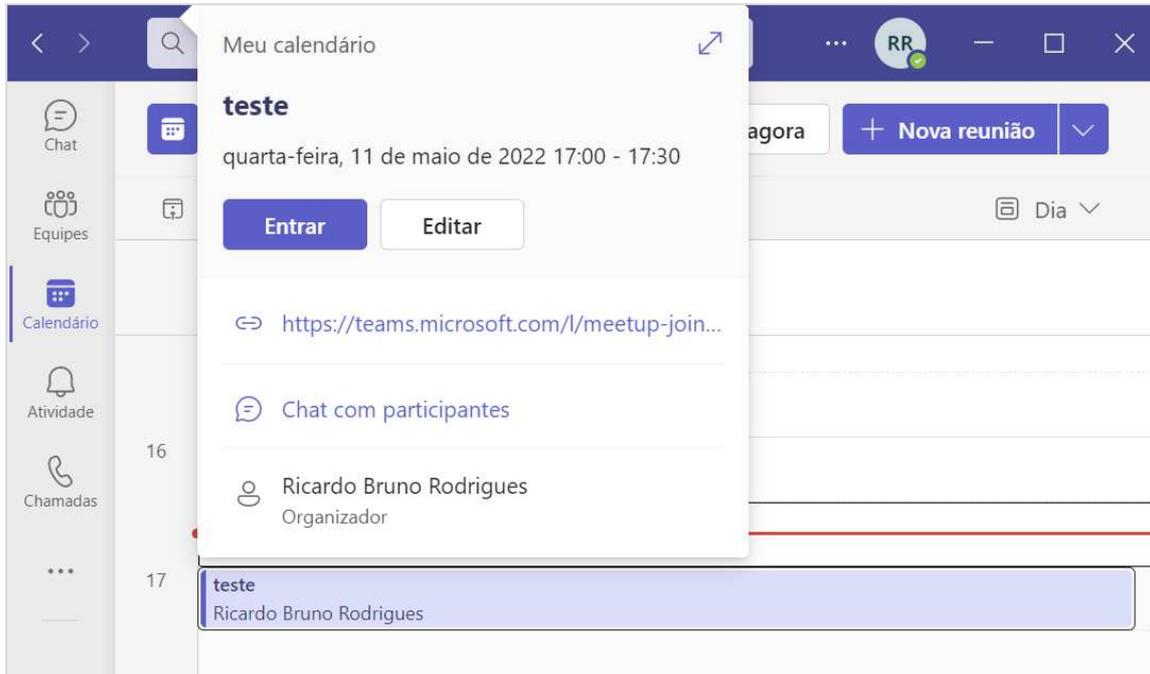
2. Ou clicar em Ingressar Online através da mensagem de lembrete



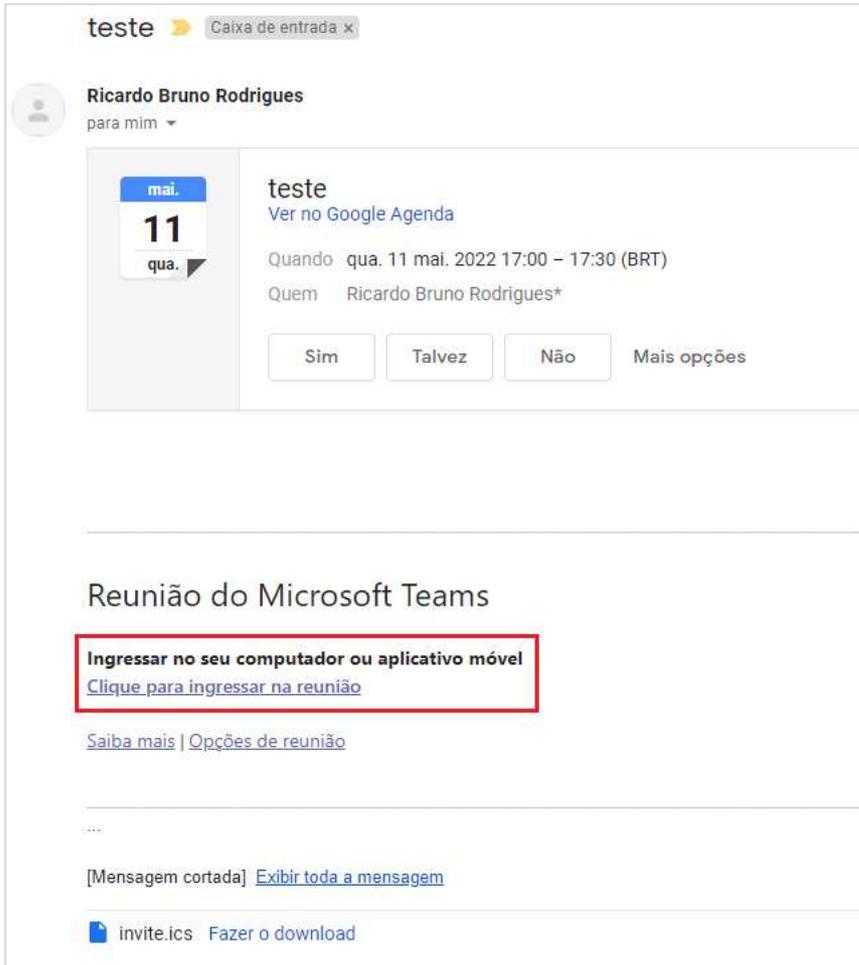
Observação:

- Nas **opções de calendário** é possível definir o tempo mínimo do aviso do lembrete.

3. Para o MS Teams clicar na guia **calendário** e, em seguida clicar em **Entrar**.



4. Para os usuários externos ao ambiente ANAC, clicar no link do convite da reunião, recebido por e-mail, e clicar no link da reunião do Microsoft Teams.



teste Caixa de entrada x

 **Ricardo Bruno Rodrigues**
para mim ▾

teste
Ver no Google Agenda

Quando **qua. 11 mai. 2022 17:00 – 17:30 (BRT)**

Quem **Ricardo Bruno Rodrigues***

[Mais opções](#)

Reunião do Microsoft Teams

Ingressar no seu computador ou aplicativo móvel
[Clique para ingressar na reunião](#)

[Saiba mais](#) | [Opções de reunião](#)

...

[Mensagem cortada] [Exibir toda a mensagem](#)

 [invite.ics](#) [Fazer o download](#)

6. Ativação de serviços de videoconferência: (Com a infraestrutura da ANAC inoperante)

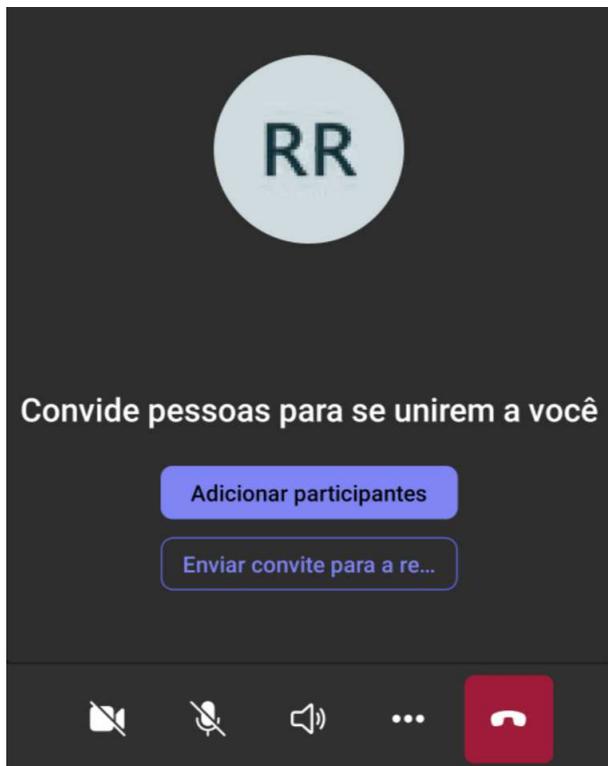
Para a realização de videoconferência em situações em que a infraestrutura da ANAC não esteja operacional, devem ser utilizados os serviços do Microsoft Teams através de **dispositivos móveis com a utilização de rede de dados particular**. Ou seja, todas as ações a seguir partem do pressuposto que os serviços de TI da ANAC não estão operando em sua normalidade e que a comunicação entre os envolvidos deve ser feita por um dispositivo conectado diretamente à Internet. Isso é possível pelo fato de o Microsoft Teams ser um serviço hospedado diretamente na estrutura em nuvem do Microsoft Office 365.

É necessário considerar também que, devido à indisponibilidade dos serviços de TI, o suporte técnico pode estar inacessível através dos canais habituais. Nessa situação, os envolvidos na sala de crise que precisarem de suporte técnico deverão recorrer diretamente ao técnico de suporte acionado através do procedimento “**Acionamento da equipe de suporte de TI**”, apresentado anteriormente.

Videconferências usando o Microsoft Teams no Smartphone:

Criar uma reunião instantânea:

1. Em um smartphone ou tablet, com conexão direta à rede 3G/4G, abrir o aplicativo **Teams**.
2. Tocar na guia **Chat** , selecionar um contato no campo **pesquisar**  e, em seguida, tocar no ícone  na parte superior da tela.
3. Ou na guia **Calendário** , tocar no ícone  na parte superior da tela.
4. Tocar em **Editar**  para alterar o nome da reunião.
5. Para iniciar a reunião tocar na opção **ingressar agora** na parte inferior da tela.



Observação:

- Tocar em **Adicionar participantes** para inserir nome ou e-mail de pessoas da ANAC ou convidados que já foram adicionados anteriormente.
- Tocar em **Enviar convite para a reunião** para copiar ou compartilhar o link da reunião.
- Considerando que a infraestrutura de TI da ANAC pode estar inoperante, use com cautela a opção de enviar o link da reunião por e-mail. Pode ser que o convidado não o receba devido à indisponibilidade do sistema de e-mail da ANAC. Se for esse o caso, você ainda pode enviar o link através do próprio Teams ou de outros aplicativos, como o WhatsApp, por exemplo.

Criar uma reunião agendada

1. Em um smartphone ou tablet, com conexão direta à rede 3G/4G, abrir o aplicativo **Teams**.
2. Na guia **Calendário**, tocar em **Adicionar evento**  parte inferior direita da tela.
3. Inserir um nome à reunião no campo **Título**.
4. **Adicionar participantes** à reunião inserindo um nome ou e-mail.
5. Definir a reunião para o **dia inteiro** ou preencher os campos inicial e final para agendar a reunião. Pode-se definir a reunião para repetir ou adicionar detalhes.
6. Tocar em **Enviar**  para agendar a reunião.
7. A reunião aparecerá no Calendário. Ali, é possível tocar na reunião e tocar em **Compartilhar convite de reunião**  para compartilhar seu link de reunião.
8. Tocar em **Participar** para iniciar a reunião, depois **definir suas opções de áudio e vídeo** e, em seguida **Ingressar agora** para inserir a reunião como host.

Como ingressar em reunião agendada

1. Em um smartphone ou tablet, com conexão direta à rede 3G/4G, abrir o aplicativo **Teams**.
2. Na guia **calendário**, tocar na reunião e, em seguida **Entrar**.



Observação:

- Caso a reunião não esteja aparecendo na aba **Calendário** do Teams, mas você recebeu o link por outro meio (por exemplo, e-mail ou WhatsApp), basta clicar no link recebido para entrar na reunião.



ANEXO 9 Protocolo de Ações SAF

cenários 1 a 4

1. Objetivo:

Apresentar os procedimentos de suporte à situação de crise relacionados aos seguintes serviços da SAF: 1) deslocamento de servidores a locais de monitoramento da crise; 2) acesso aos edifícios da Agência; e 3) central de atendimento (Fale com a ANAC).

Abaixo encontram-se descritas as responsabilidades e formas 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 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. Gatilhos 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 da Central de Atendimento, o Superintendente de Administração e Finanças deverá informar prontamente o Secretário do Comitê de Crise e iniciar o protocolo definido no Plano de Gerenciamento de Crise.

3.2. Ações básicas e de contingência

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Contato com a equipe para alinhamento das ações já previstas neste Plano.	30 min	Caso seja fim de semana, os membros titulares do Comitê de Crise iniciarão de forma imediata a próxima ação.	imediato
Deslocamento de servidores a locais de monitoramento de crise e fornecimento de diárias, se necessário.	4h	--	--
Acesso às Salas de Crise, caso o Comitê se reúna de forma presencial.	5 min	Na hipótese de as salas estarem inacessíveis, prover outra sala, atendidas as condições necessárias informadas pelo Secretário do Comitê de Crise.	1 h
Comunicar aos servidores indicados no item 3.2.3 deste documento os relatos de acidentes aéreos recebidos pela Central de Atendimento.	imediato		
Comunicar aos servidores indicados no item 3.2.3 deste documento os relatos de aumento atípico no fluxo de ligações que envolvam a prestação de serviços de empresas aéreas, recebidos pela Central de Atendimento.	imediato		
Avaliar a necessidade de elaboração de conteúdo a ser divulgado pela Central de Atendimento via <i>script</i> .	1 h		

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 SAF sobre a necessidade de deslocamento de servidores.

O Secretário do Comitê de Crise ou seu substituto deverá fornecer, se necessário, informações detalhadas da localidade de destino, de modo que a SAF forneça a melhor solução logística para o deslocamento. Caso necessário, o Secretário do Comitê de Crise ou seu substituto poderá convocar outras UORG para subsidiar as informações.

Contato de Plantão SCDP: (21) 99229-8024 (Iorans Pereira de Souza) / gestaoscdp@anac.gov.br / TEAMS: iorans.souza

3.2.2. Acesso às salas de crise

A SAF proverá acesso aos edifícios onde estiverem situadas as 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 teleconferência 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. Informações recebidas pela Central de Atendimento (GTGI):

Caso a Central de Atendimento receba contato telefônico de qualquer usuário relatando acidente aéreo, todas as informações recebidas devem ser registradas via “Fale com a ANAC”, devendo o usuário ser comunicado de que as autoridades da ANAC serão informadas.

Após o encerramento do contato telefônico, ou no caso de recebimento de manifestação pela internet relatando acidente aéreo, o atendente deverá comunicar IMEDIATAMENTE o fato ao seu coordenador que, independentemente de dia e horário, realizará a comunicação dos fatos aos seguintes servidores da ANAC e encaminhará a manifestação para a GTGI:

Contato	E-mail e telefone
1 – Bernardo Tomaz de Castro (GTGI/GSIN/SAF)	bernardo.castro@anac.gov.br
2 – Rafael Braga de Melo (GTGI/GSIN/SAF)	rafael.melo@anac.gov.br

Depois de recebidas, a GTGI repassará as informações de imediato para o Superintendente da SFI e seu substituto por e-mail, com cópia para o Superintendente da SAF, para o seu substituto e para o Gerente de Serviços Logísticos e de Informação - GSIN, abaixo relacionados, para providências junto ao Comitê:

Contato	E-mail e telefone
1 - Cláudio Beschizza Ianelli (SFI)	claudio.ianelli@anac.gov.br
2 - Ana Regina das Neves (GINT/SFI)	regina.neves@anac.gov.br
3 – Lélío Trida Sene (SAF)	lelio.sene@anac.gov.br
4 – Alberto Eduardo Romeiro Junior (GEST/SAF)	alberto.romeiro@anac.gov.br
5 – Tony Hikari Yoshida (GSIN/SAF)	tony.yoshida@anac.gov.br

3.2.4. Elaboração ou alteração de conteúdo a ser divulgado no *script* da Central de Atendimento:

Instaurado o cenário de crise, a GTGI avaliará a necessidade de propor alterações nos *scripts* da Central de Atendimento vigentes ou a criação de novos, levando em consideração as manifestações recebidas e o contexto de crise instaurado.

Parte do conteúdo para embasar o *script* poderá ser provida pela ASCOM, em articulação com o Comitê de Crise. A GTGI realizará as adaptações textuais necessárias para comunicação ao público usuário da Central de Atendimento.

3.2.5. Caracterização de crise finalizada ou controlada

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

3.2.6. Ações pós-crise

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Realização de reunião com a equipe para que seja elaborado 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

Atividade	Comitê de Crise	Superintendente	GSIN	GTSG	GTAFs	GTGI	ASCOM
Reunião com a equipe		R	I	I	I	I	
Solução de deslocamento de servidores	I	A	I	R	R		
Acesso às salas de crise	I	A	I	R	R		
Relatos de acidente aéreo recebidos pela Central de Atendimento	I	A	I	I	I	R/I	
Relatos de aumento de fluxo de ligações sobre os serviços recebidos pela Central de Atendimento	I	A	I	I	I	R/I	
Avaliar necessidade de elaboração ou divulgação de conteúdo a ser divulgado no <i>script</i>	I	A	I			R	I/R

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

5. Principais Atores

Contato	E-mail e telefone
1 – Lélío Trida Sene (SAF)	dados pessoais em gercrise.anac.gov.br
2 – Alberto Eduardo Romeiro Junior (SAF, Substituto)	dados pessoais em gercrise.anac.gov.br

Caso haja necessidade de contato com as unidades regionais da SAF em SP e no RJ, responsáveis pelo gerenciamento e operacionalização do SCDP:

Contato	E-mail e telefone
1 – Danilo Silva Passos (GTAF/SP)	danilo.passos@anac.gov.br
2 – José Helder da Silva Lima (GTAF/RJ)	helder.lima@anac.gov.br

6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Fim de semana	médio	Acessar remotamente ou dirigir-se à ANAC. Para acesso ao prédio (sede/DF), entrar em contato com Daniel Bona Sousa, via TEAMS (daniel.bona). Para acesso às unidades regionais de SP e do RJ, contatar Danilo Passos e José Helder, via TEAMS (contatos no item 5).
Empresa de transporte não fornecer veículo tempestivamente	alto	Orientar servidores a utilizarem táxi ou transporte via aplicativo e solicitar reembolso.
Necessário transporte fluvial	alto	Orientar servidores a utilizarem o transporte necessário e solicitar reembolso.
Empresa responsável pela emissão de passagens aéreas não fornecer bilhete aéreo tempestivamente	alto	Orientar servidores a adquirirem o bilhete de transporte aéreo necessário e solicitar reembolso.
Falta de energia	alto	Acionamento automático de geradores da ANAC dedicados ao datacenter e dos geradores do condomínio (Sede/DF) dedicados às áreas administrativas críticas.



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.

Adicionalmente às ações estabelecidas a seguir, é disponibilizado um painel que traz um resumo das informações de demanda e oferta da empresa aérea selecionada, primeiro indicando os mercados que ela atende (Aeroporto de Origem) e a evolução mensal de algumas informações. Também é indicando o déficit mensal de assentos caso a empresa selecionada deixasse de operar, considerando o uso dos assentos ociosos das congêneres em cada voo. O referido painel está no endereço abaixo, onde o resumo dos mercados atendidos pela empresa aérea é encontrado na aba “Relatório Empresa - Aeroporto” e o resumo mensal dos déficits de assentos está na aba “Relatório Empresa – Déficit”.

<https://sistemas.anac.gov.br/relatorios/powerbi/sas/GEAC/Gerenciamento%20de%20Crise>

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
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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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.

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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

Atividade	SAS	SFI	PROCURADORIA
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	
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	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

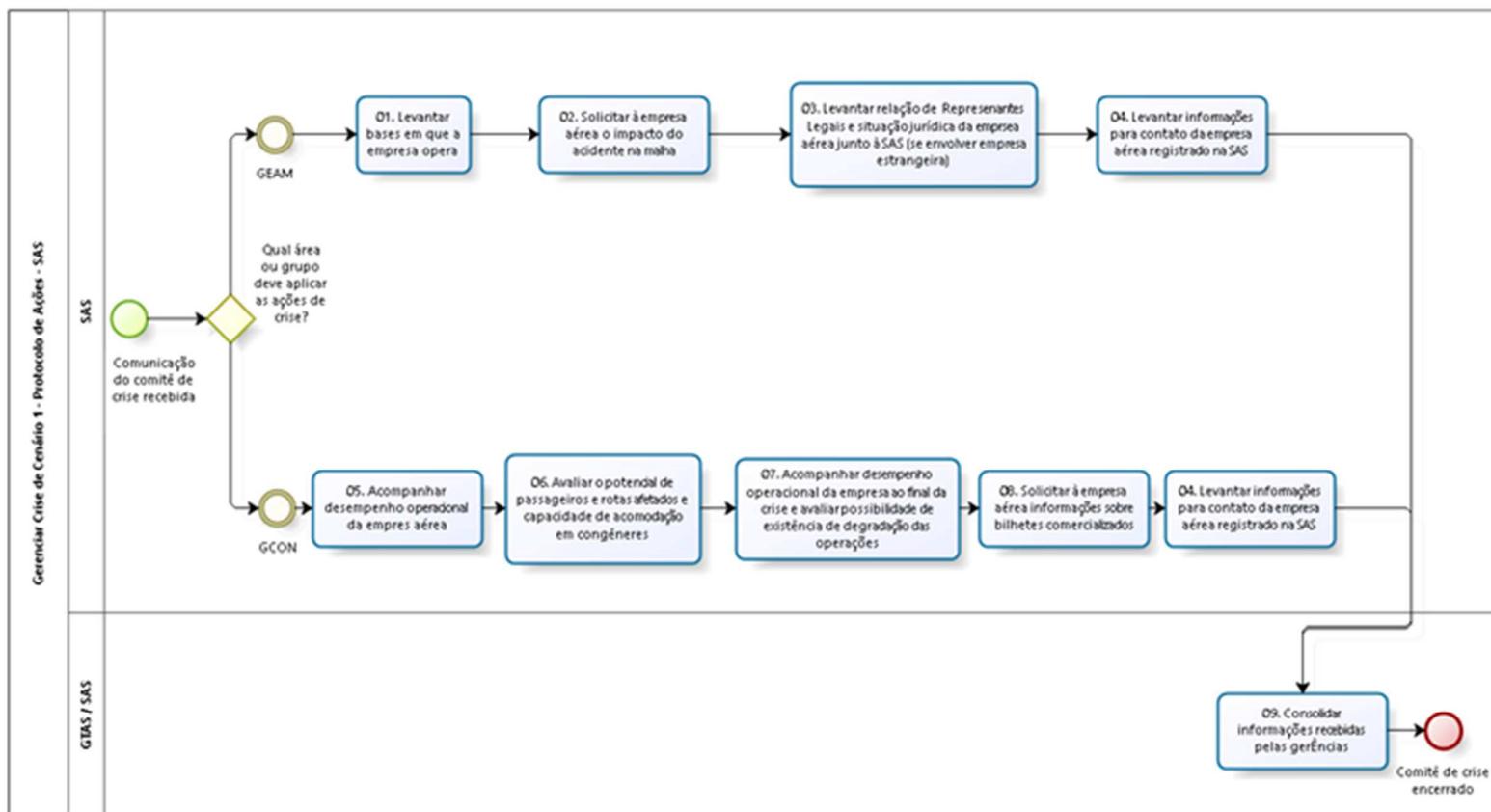
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Indisponibilidade dos sistemas de informação da ANAC	Alto	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 8 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.

Adicionalmente às ações estabelecidas a seguir, é disponibilizado um painel que traz um resumo das informações de demanda e oferta em voos tendo como origem o aeroporto selecionado com foco nas empresas que lá operam e nos destinos atendidos. O referido painel está no endereço abaixo, por meio da aba “Aeroporto”.

<https://sistemas.anac.gov.br/relatorios/powerbi/sas/GEAC/Gerenciamento%20de%20Crise>

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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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.
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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

Atividade	Comitê de Crise	SAS
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	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

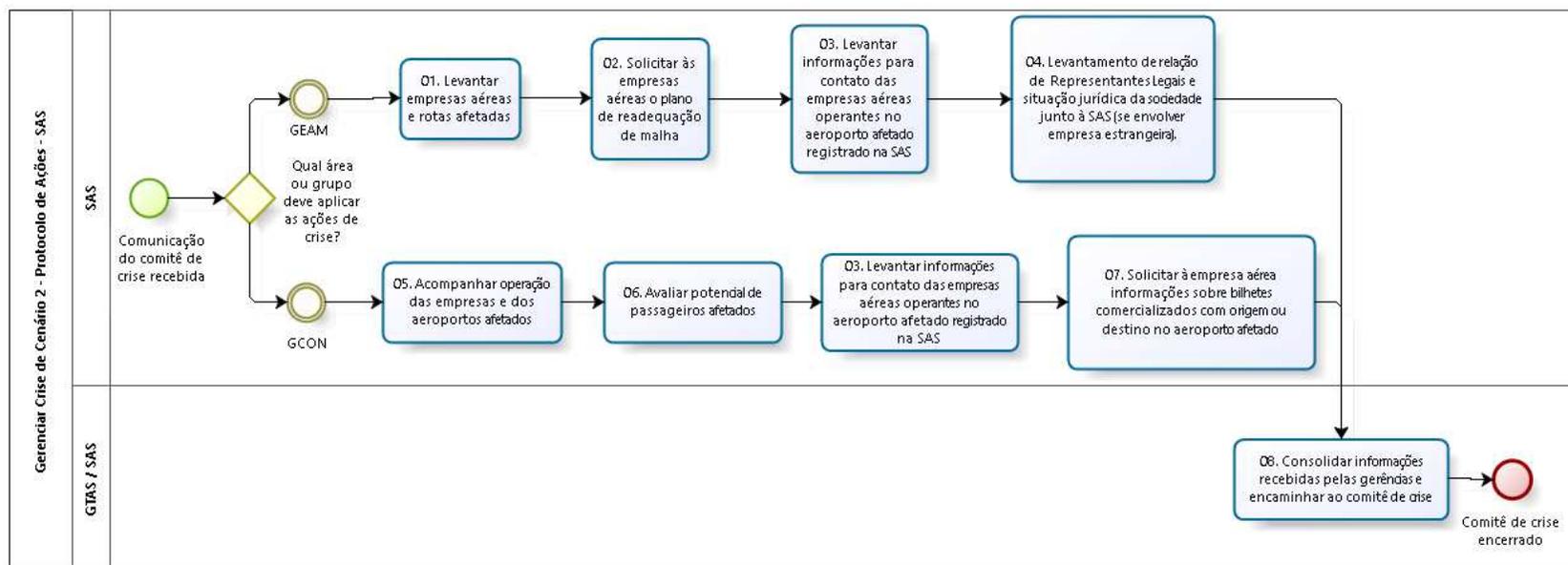
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
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 8 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; a degradação das operações da Webjet Linhas Aéreas, em dezembro de 2010, e o encerramento das operações da Avianca Brasil em 2019, 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.

Adicionalmente às ações estabelecidas a seguir, é disponibilizado um painel que traz um resumo das informações de demanda e oferta da empresa aérea selecionada, primeiro indicando os mercados que ela atende (Aeroporto de Origem) e a evolução mensal de algumas informações. Também é indicando o déficit mensal de assentos caso a empresa selecionada deixasse de operar, considerando o uso dos assentos ociosos das congêneres em cada voo. O referido painel está no endereço abaixo, onde o resumo dos mercados atendidos pela empresa aérea é encontrado na aba “Relatório Empresa - Aeroporto” e o resumo mensal dos déficits de assentos está na aba “Relatório Empresa – Déficit”.

<https://sistemas.anac.gov.br/relatorios/powerbi/sas/GEAC/Gerenciamento%20de%20Crise>

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, que são indícios de uma possível interrupção repentina das operações.

Também podem ser encaminhadas denúncias, manifestações ou reclamações à Agência sobre a possível 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 dos fatos 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 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 ou de acompanhamento das manifestações encaminhadas à Agência, 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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	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 estrangeira, se for o caso, junto à SAS (Decisão sobre Autorização para operação; termos de aceitação de representantes legais; Autorização de funcionamento no Brasil, etc.	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 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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Informações econômico-financeiras da empresa. (caso constatado que a interrupção dos serviços tenha ocorrido por motivo econômico-financeiro)	2 dias	Em caso de empresa com participação de mercado não relevante, requisitar as demonstrações contábeis via ofício com fundamento na Resolução nº 342/2014.	7 dias
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
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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira e 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
Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea estrangeira, se for o caso, junto à SAS (Decisão sobre Autorização para operação; termos de aceitação de representantes legais; Autorização de funcionamento no Brasil, 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

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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 reacomodação) de passageiros.	Não há ação de exceção imediata que possa ser adotada para fazer esse tipo de avaliação.	Não aplicável
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.

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 reacomodação em congênere dos passageiros afetados pela interrupção das operações da empresa.

3.6 Ações pós-crise

1 – Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 – Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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 para 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 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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira).	I		R/A					
	Levantamento de informações para contato da empresa aérea, registradas na SAS.	I		R/A					
	Levantamento de informações jurídicas da empresa aérea estrangeira, se for o caso, junto à SAS (Decisão sobre Autorização para operação; termos de aceitação de representantes legais; Autorização de funcionamento no Brasil, 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	Informações econômico-financeiras da empresa. (caso constatado que a interrupção dos serviços tenha ocorrido por motivo econômico-financeiro)	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					
	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 Representantes Legais e situação jurídica da sociedade junto à SAS (se envolver empresa estrangeira e 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 estrangeira, se for o caso, junto à SAS (Decisão sobre Autorização para operação; termos de aceitação de representantes legais; Autorização de funcionamento no Brasil, 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					
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 acomodação em congênere dos passageiros afetados pela interrupção das operações.	I		R/A					

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

5. Atores

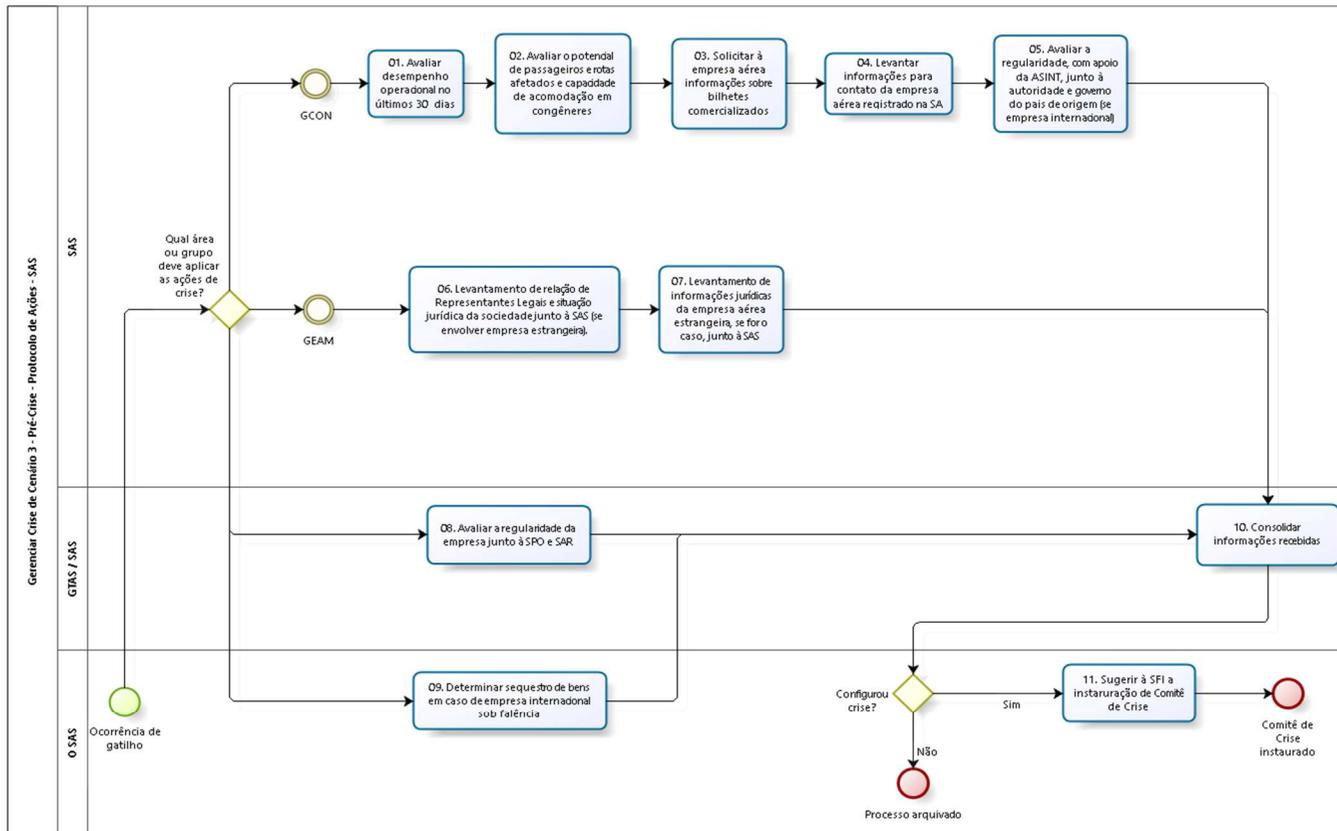
Dados pessoais em: GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

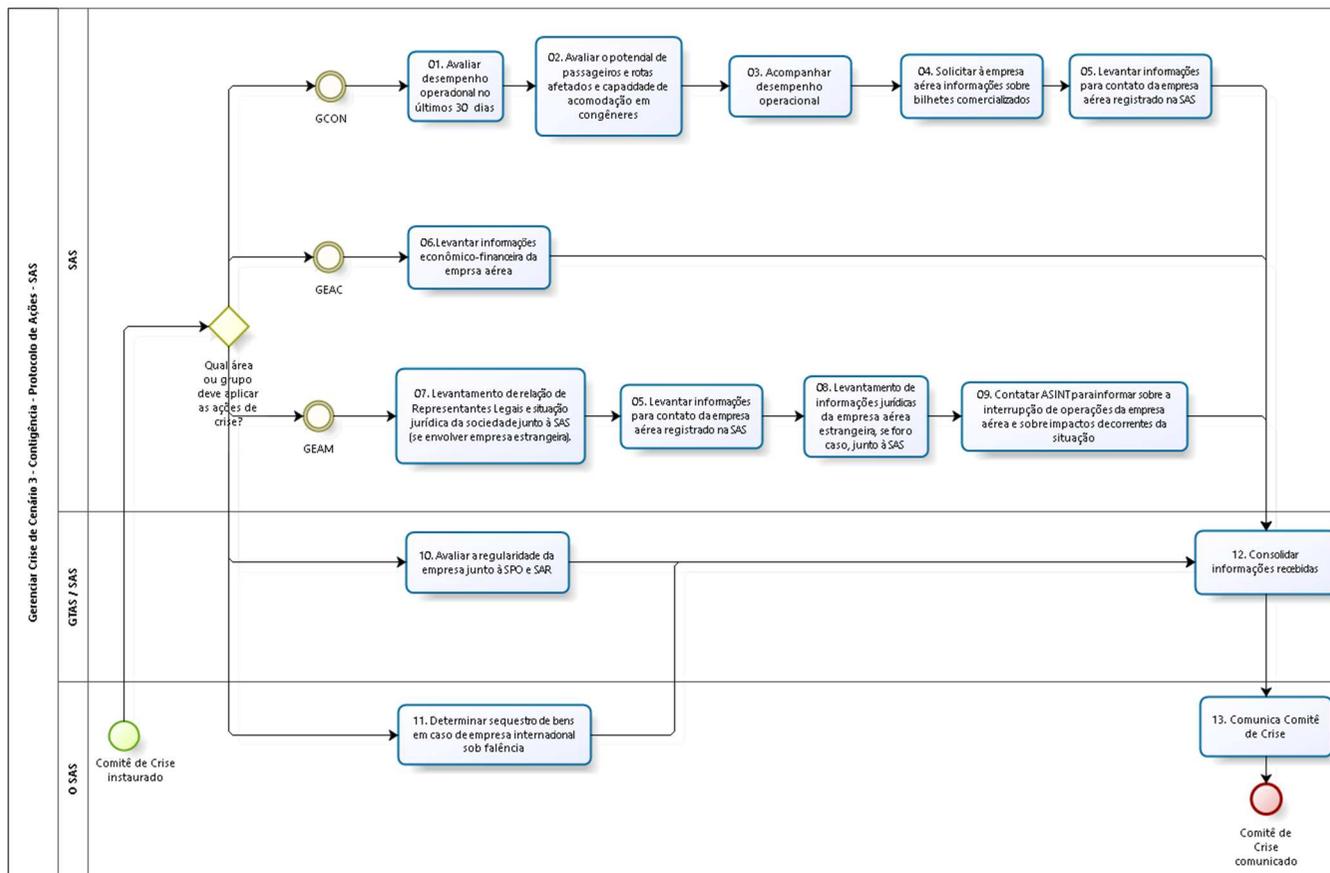
Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Indisponibilidade dos sistemas de informação da ANAC	Alto	Buscar informações diretamente com a empresa em análise. Contatar STI para resolução de indisponibilidade.
Inconsistência ou inexistência de informações nos bancos de dados da ANAC	Alto	Buscar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

7. Fluxograma de ações

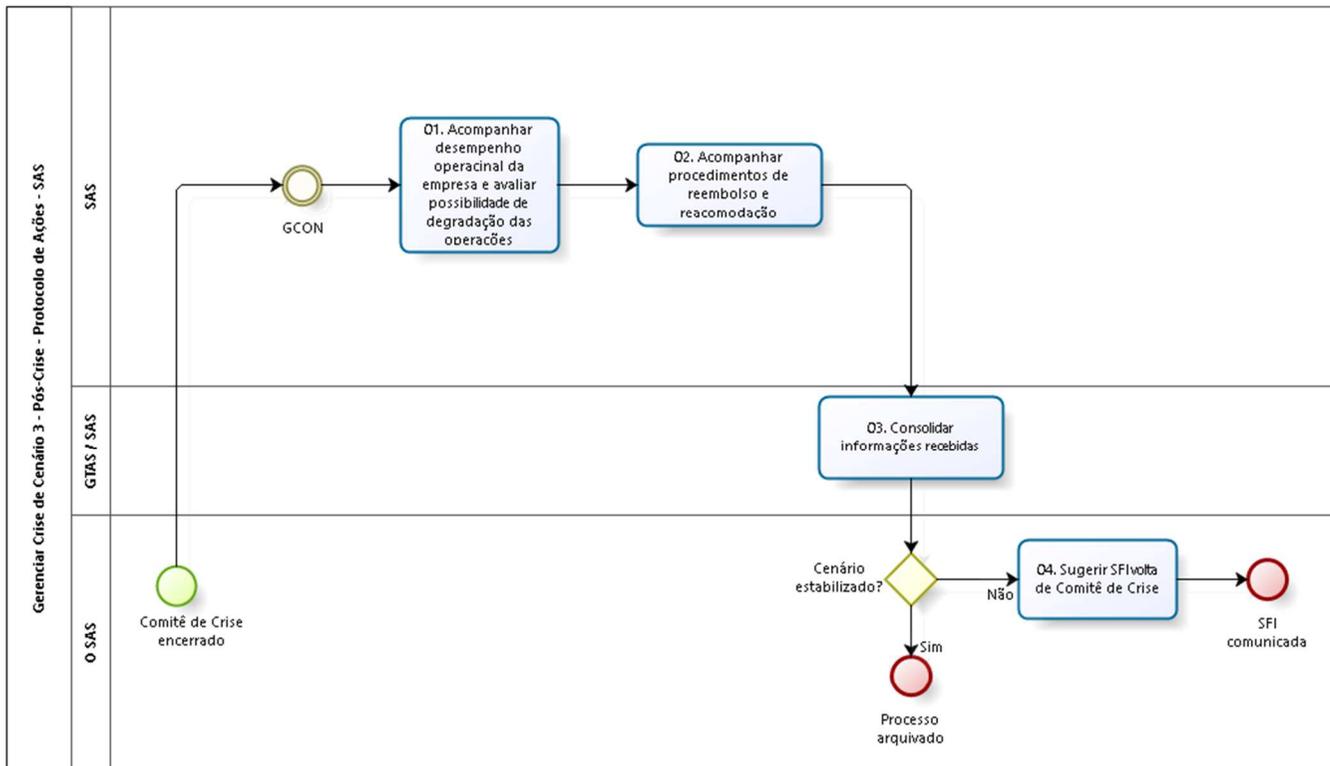
7.1 Ações pré-crise



7.2 Ações básicas e de contingência (crise)



7.3 Ações pós-crise



ANEXO 11 Protocolo de Ações SPO

Cenário 1: Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.

Cenário 3: Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.

Protocolo de Ações SPO

Versão 1.3

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
14/06/2018	1.0	Revisão Original	Marcus Vinicius Fernandes Ramos
24/06/2019	1.1	Revisão Anual do Protocolo de Ações SPO	Gustavo Schettino Santos
03/05/2021	1.2	Adaptações devido à reestruturação organizacional da SPO	Carlo Andre Araripe Ramalho Leite
12/01/2022	1.3	Inclusão de ações do Cenário 3; Atualização de redação, fluxograma de ações e formatação do documento.	Flavio José de Almeida

Índice

ANEXO 11: Protocolo de Ações SPO

1. Objetivo do Documento.....	117
2. Definições, Acrônimos e Abreviações	117
3. Cenário I: Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.	118
3.1 Gatilho para início das ações	118
3.2 Ações básicas e de contingência.....	118
3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada.....	119
3.4 Ações pós-crise	119
3.5 Matriz RACI.....	119
3.6 Atores.....	120
3.7 Riscos.....	121
3.8 Fluxograma de Ações	121
4. Cenário III: Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo.	122
4.1 Gatilho para início das ações	122
4.2 Ações básicas e de contingência.....	122
4.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada.....	123
4.4 Ações pós-crise.....	124
4.5 Matriz RACI.....	124
4.6 Atores.....	126
4.7 Riscos.....	125
4.8 Fluxograma de Ações	126

Documento protocolo de ações SPO

1. Objetivo do Documento

Este protocolo contém o conjunto de ações a serem adotadas pela SPO e por suas Gerências, notadamente a Gerência de Operações de Empresa de Transporte Aéreo – 121 (GCTA), a Gerência de Operações da Aviação Geral (GOAG) e a Gerência de Certificação de Aeronavegabilidade Continuada (GCAC), bem como outras unidades que se façam necessárias, em resposta aos cenários previstos no art. 6º, incisos I e III, 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.

SPO	Superintendência de Padrões Operacionais.
GCTA	Gerência de Operações de Empresa de Transporte Aéreo – 121
GOAG	Gerência de Operações da Aviação Geral.
GCAC	Gerência de Certificação de Aeronavegabilidade Continuada

GCAC	Gerência de Certificação de Aeronavegabilidade Continuada.
------	--

3. Cenário I: Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.

3.1 Gatilho para início das ações

Na ocorrência de um acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outro acidente/ameaça de crise 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.

3.2 Ações básicas e de contingência

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

Ações básicas – <u>Acidente aéreo/ameaça de crise</u>	Tempo previsto	Ações de exceção	Tempo previsto
Tomar ciência e receber as primeiras informações sobre o acidente ou ameaça	30 min	Caso o titular não esteja ausente, o substituto regularmente instituído assumirá a responsabilidade pela ação.	30 min
Solicitar informações adicionais sobre o acidente ou ameaça aos Gerentes da SPO em exercício.	2 hrs	Idem a primeira ação de exceção.	2 hrs
Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes.	Definido em Normas Específicas	Não se aplica.	

Iniciar coleta de informações relevantes sobre o histórico do regulado.	01 dia	Idem a primeira ação de exceção.	01 dia
Compartilhar informações relevantes sobre o histórico do regulado.	01 dia	Idem a primeira ação de exceção.	01 dia
Realizar auditoria especial no regulado, se necessário.	TBD	Idem a primeira ação de exceção.	TBD
Enviar via LD.crise informações da SPO sobre o acidente/ameaça.	04 dias	Idem a primeira ação de exceção.	04 dias
Enviar via LD.crise informações da SPO sobre os regulados envolvidos.	01 dia	Idem a primeira ação de exceção.	01 dia
Solicitar via ASSOP participação no Comitê de Investigação do CENIPA, considerando todas as credenciais e qualificações necessárias, conforme as características do acidente/ameaça.	03 dias	Idem a primeira ação de exceção. Caso a solicitação via ASSOP não funcione, o presidente do comitê assumirá a ação.	03 dias

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

Nesta seção são listadas as ações necessárias para finalização das atividades iniciadas pelo protocolo de crise e os atos de registro e comunicação relativos aos trabalhos realizados.

Ações básicas – <u>Acidente aéreo/ameaça de crise</u>	Tempo previsto	Ações de exceção
Auditoria especial no regulado, se necessário.	TBD	N/A
Continuação do acompanhamento das ações previstas em normativos da SPO vigentes.	Previsão em normativos específicos	N/A

3.5 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.

Atividade	PRESIDENTE DO COMITÊ DE CRISE	SECRETÁRIO DO COMITÊ DE CRISE	COMITÊ DE CRISE	SPO	GERÊNCIAS DA SPO	DIRETORIA COLEGIADA	ASSOP
Tomar ciência e receber as primeiras informações sobre o acidente ou ameaça.	I	I		A/R			
Solicitar informações adicionais aos Gerentes da SPO em exercício sobre o acidente ou ameaça.				A/R	I		
Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes.	I	I	I	A/R	R	I	
Iniciar coleta de informações relevantes sobre o histórico do regulado.				I	A/R		
Compartilhar informações relevantes sobre o histórico do regulado.				I	A/R		
Realizar auditoria especial no regulado, se necessário.				C	A/R		
Enviar via LD.crise informações da SPO sobre o acidente/ameaça.			I	A/R			
Enviar via LD.crise informações da SPO sobre os regulados.			I	A/R			
Solicitar via ASSOP participação no Comitê de Investigação do CENIPA, considerando todas as credenciais e qualificações necessárias, conforme as características do acidente/ameaça.		I		A/R			I/R

Legenda: (R) Responsible; (A) Accountable; (C) Consulted; (I) Informed

3.6 Atores

Conforme dados pessoais contidos no *SharePoint* da Ger crise.

(Link: <http://gercrise.anac.gov.br/Contedo%20restrito/Forms/AllItems.aspx>)

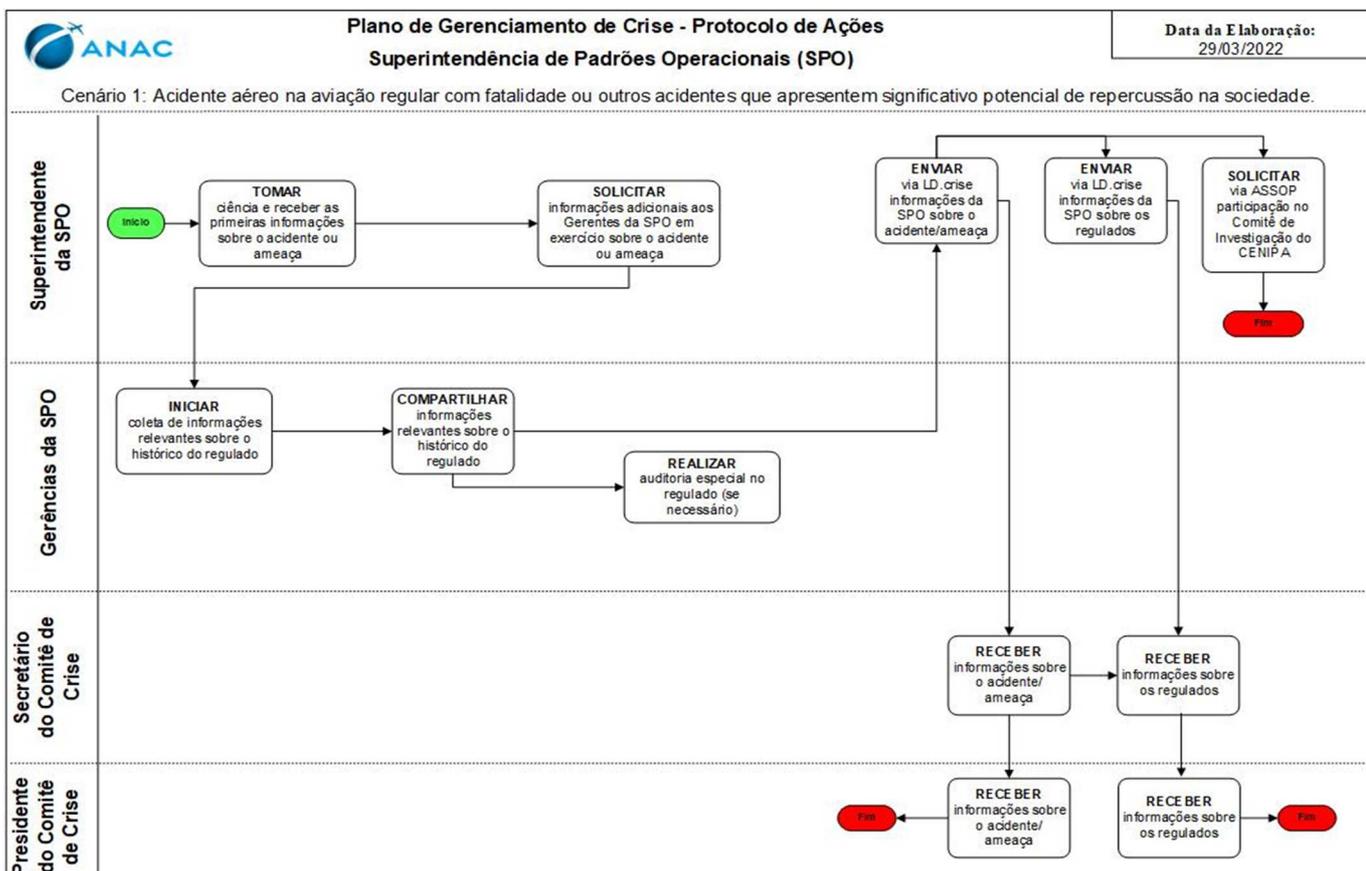
3.7 Riscos

O objetivo desta seção é relacionar fatores que gerem incerteza ou dificultem a realização do protocolo de crise, além de tornar conhecidos os riscos gerais e seus impactos na execução do protocolo.

A resposta ao risco é a forma como ele será tratado no caso de uma ocorrência. Ele poderá ser mitigado (utilizando-se ações para reduzir a probabilidade e/ou a severidade do risco), prevenido (por exemplo, alterando o escopo do protocolo de forma a evitar o risco), transferido (delegando a outrem ações do protocolo), ou aceito (caso os riscos tenham baixo impacto e probabilidade de ocorrência).

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Interrupção na rede de internet.	Alto	Contatar a STI.
Instabilidade nos sistemas da ANAC.	Alto	Contatar a STI.
Interrupção do fornecimento de energia.	Médio	Contatar a SAF.
Fim de semana.	Baixo	Contato via telefone funcional.

3.8 Fluxograma de Ações



4. Cenário III: Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo

4.1 Gatilho para início das ações

(i) Considera-se como principais gatilhos para as ações deste protocolo a tomada de conhecimento do Superintendente da SPO sobre a interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo, o recebimento de informações relevantes por parte das Gerências da SPO sobre o referido evento e seus respectivos desdobramentos, bem como a formação do Comitê de Crise.

(ii) Ao tomar ciência da interrupção dos serviços ou da degradação de funcionamento do operador aéreo, o Superintendente da SPO deverá informar ao Secretário do Comitê de Crise sobre o ocorrido, bem como, as ações adotadas pela Superintendência para minimizar os impactos negativos aos usuários.

(iii) As informações requeridas para eventuais esclarecimentos poderão ser solicitadas diretamente aos gestores titulares ou, na ausência deles, a seus substitutos via instrumentos de comunicação institucional (Teams, e-mail) ou telefone funcional (ligação, WhatsApp).

4.2 Ações básicas e de contingência

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

Ações básicas – Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea	Tempo previsto	Ações de exceção	Tempo previsto
Tomar ciência e receber as primeiras informações sobre o ocorrido.	30 min	Caso o gestor titular esteja ausente, o substituto regularmente instituído assumirá a responsabilidade pela ação.	30 min
Enviar as primeiras informações conhecidas sobre o ocorrido para as unidades da ANAC envolvidas (internas ou externas à SPO).	2 hrs	Caso o gestor titular esteja ausente, o substituto regularmente instituído assumirá a responsabilidade pela ação.	2 hrs
O titular da SPO ao tomar conhecimento do ocorrido, solicitará mais informações aos gestores GCTA/GOAG/GCAC e	01 dia	Caso os gestores titulares estejam ausentes, a comunicação deverá ser feita	01 dia

demais gestores da Superintendência, caso necessário.		com os respectivos substitutos.	
Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes.	Definido em Normas Específicas.	Não aplicável.	
O Gestor responsável ou servidor designado iniciará o levantamento das informações solicitadas pelo titular da SPO, consultando o Gerente de Operações ou outro representante oficial do regulado, visando tomar conhecimento dos motivos que levaram à interrupção ou degradação dos serviços oferecidos, bem como quais serviços foram impactados e quais as ações adotadas pelo operador para minimizar os impactos negativos aos usuários.	03 dias	Caso não seja possível falar com o Gerente de Operações ou outro representante designado pelo operador, a comunicação poderá ser feita diretamente com o Diretor-Presidente do regulado.	03 dias
Os Gestores da SPO, de posse das informações sobre o ocorrido e sobre as ações adotadas pelo regulado, informará o titular da SPO.	02 dias	Caso o titular da SPO não esteja disponível para receber as informações solicitadas, elas poderão ser repassadas diretamente ao seu substituto.	02 dias
O titular da SPO se reunirá com os gestores da Superintendência das áreas envolvidas para discutir sobre a situação do regulado.	02 dias	Caso não seja possível falar com os gerentes da GCTA/GOAG/GCAC, a reunião com o Titular da SPO deverá ser realizada com os respectivos substitutos dos gerentes responsáveis pelos setores envolvidos.	02 dias
Os gestores da SPO, de posse de novas informações, reportarão as conclusões obtidas após reuniões ou ações de vigilância realizadas.	03 dias	Não há ação de exceção.	
O titular da SPO, de posse dos dados sobre a interrupção ou degradação dos serviços oferecidos pelo regulado, bem como do plano de ação adotado pela Superintendência, enviará as informações via LD.crise ao Comitê de Crise.	01 dia	Caso o titular esteja ausente, o substituto regularmente instituído assumirá a responsabilidade pela ação.	01 dia

4.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

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

4.4 Ações pós- crise

Nesta seção são listadas as ações necessárias para finalização das atividades iniciadas pelo protocolo de crise e os atos de registro e comunicação relativos aos trabalhos realizados.

Ações básicas– Interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea	Tempo previsto	Ações de exceção
Acompanhamento do desempenho operacional do regulado nos 90 dias posteriores à finalização da crise, e respectiva avaliação das condições operacionais e de aeronavegabilidade, visando ao restabelecimento das atividades normais (quando possível), sem prejuízo aos usuários.	Mensalmente	N/A
Continuação do acompanhamento das ações previstas em normativos da SPO vigentes.	Previsão em normativos específicos	N/A

4.5 Matriz RACI

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

Atividade	PRESIDENTE DO COMITÊ DE CRISE	SECRETÁRIO DO COMITÊ DE CRISE	COMITÊ DE CRISE	SPO	GERÊNCIAS DA SPO	DIRETORIA COLEGIADA
Tomar ciência e receber as primeiras informações sobre o ocorrido.	I	I		A/R		

Enviar as primeiras informações sobre o ocorrido.	I	I		A/R		
Solicitar informações sobre o evento ao GCTA/GOAG/GCAC e demais gestores da SPO, caso necessário.				A/R	C	
Acompanhar ações previstas em normativos da SPO vigentes.	I	I	I	A/R	R	I
Consultar o regulado para saber sobre o ocorrido, quais serviços foram afetados e quais as ações iniciais adotadas.				I	A/R	
Informar sobre as informações coletadas.				I	A/R	
Reunir com os gestores da SPO para discutir sobre a situação do regulado.				A/R	C	
Reportar conclusões obtidas após reuniões ou ações de vigilância realizadas.				I	A/R	
Informar ao Comitê de Crise sobre o ocorrido, esclarecendo quais serviços sofreram interrupção ou degradação por parte do regulado, quais as ações iniciais adotadas pelo operador para lidar com a situação, bem como o plano de ação da SPO para minimizar os impactos negativos aos usuários (se aplicável).	I	I	I	A/R		
Receber informações sobre o ocorrido.	R	A/R	I			I

Legenda: (R) Responsible; (A) Accountable; (C) Consulted; (I) Informed.

4.6 Atores

Conforme dados pessoais contidos no *SharePoint* da Ger crise.

(Link: <http://gercrise.anac.gov.br/Contedo%20restrito/Forms/AllItems.aspx>)

4.7 Riscos

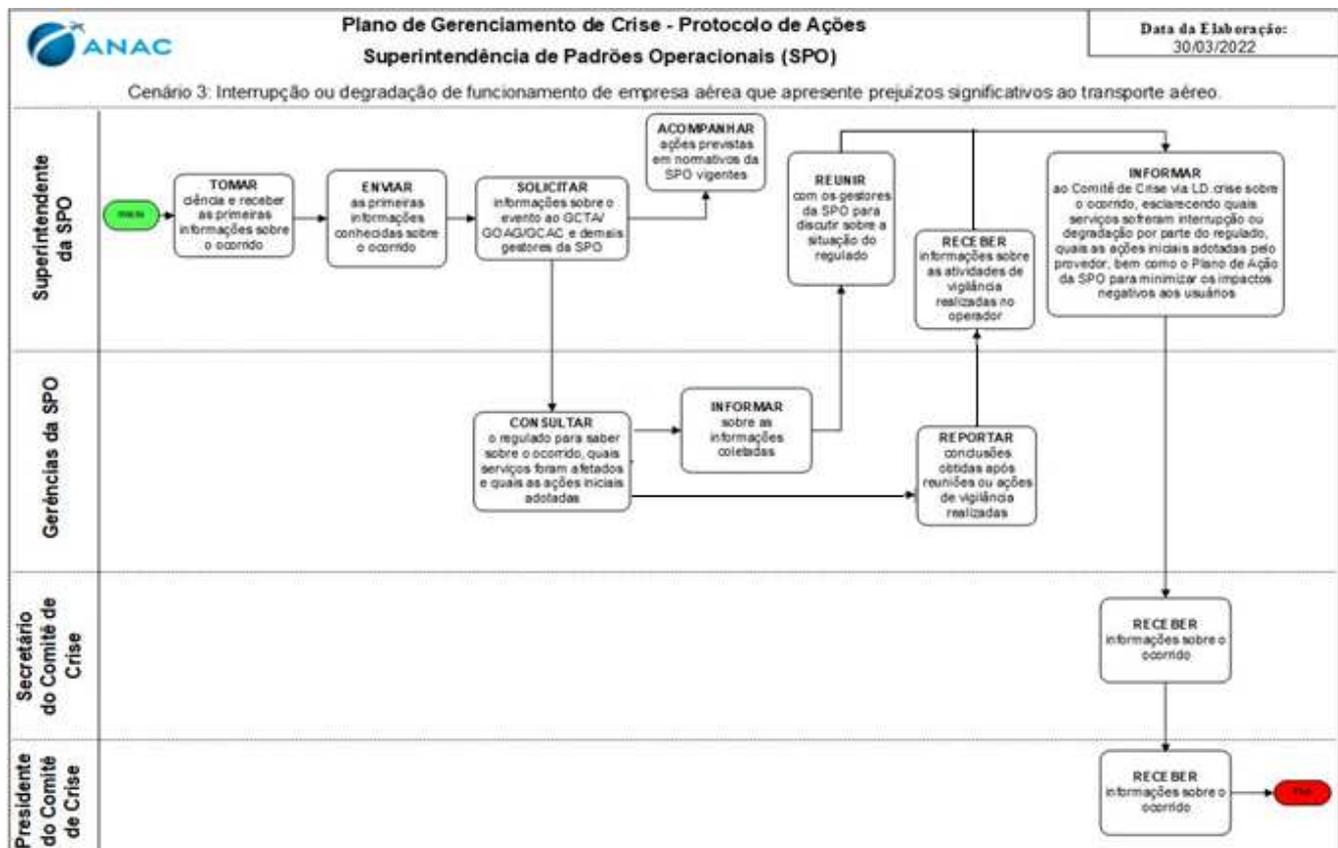
O objetivo desta seção é relacionar fatores que gerem incerteza ou dificultem a realização do protocolo de crise, além de tornar conhecidos os riscos gerais e seus impactos na execução do protocolo.

A resposta ao risco é a forma como ele será tratado no caso de uma ocorrência. Ele poderá ser mitigado (utilizando-se ações para reduzir a probabilidade e/ou a severidade do risco), prevenido (por exemplo, alterando o escopo do protocolo de forma a evitar o risco), transferido (delegando a outrem ações do protocolo), ou aceito (caso os riscos tenham baixo impacto e probabilidade de ocorrência).

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Interrupção na rede de internet.	Alto	Contatar a STI.
Instabilidade nos sistemas da ANAC.	Alto	Contatar a STI.
Interrupção do fornecimento de energia.	Médio	Contatar a SAF.

Ausência dos gestores responsáveis.	Baixo	Ações tomadas pelos substitutos.
Fim de semana.	Baixo	Contato via telefone funcional.

4.8 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">- estar na aeronave;- ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou- ser submetida à exposição direta do sopro de hélice, ao rotor ou escapamento de jato, ou às suas consequências. <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 acomodaram em área</p>

	<p>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"> - afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; e - normalmente exija a realização de grande reparo ou a substituição do componente afetado. <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</p>

	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 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. 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 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

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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
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.

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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

Atividade	GOPS
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

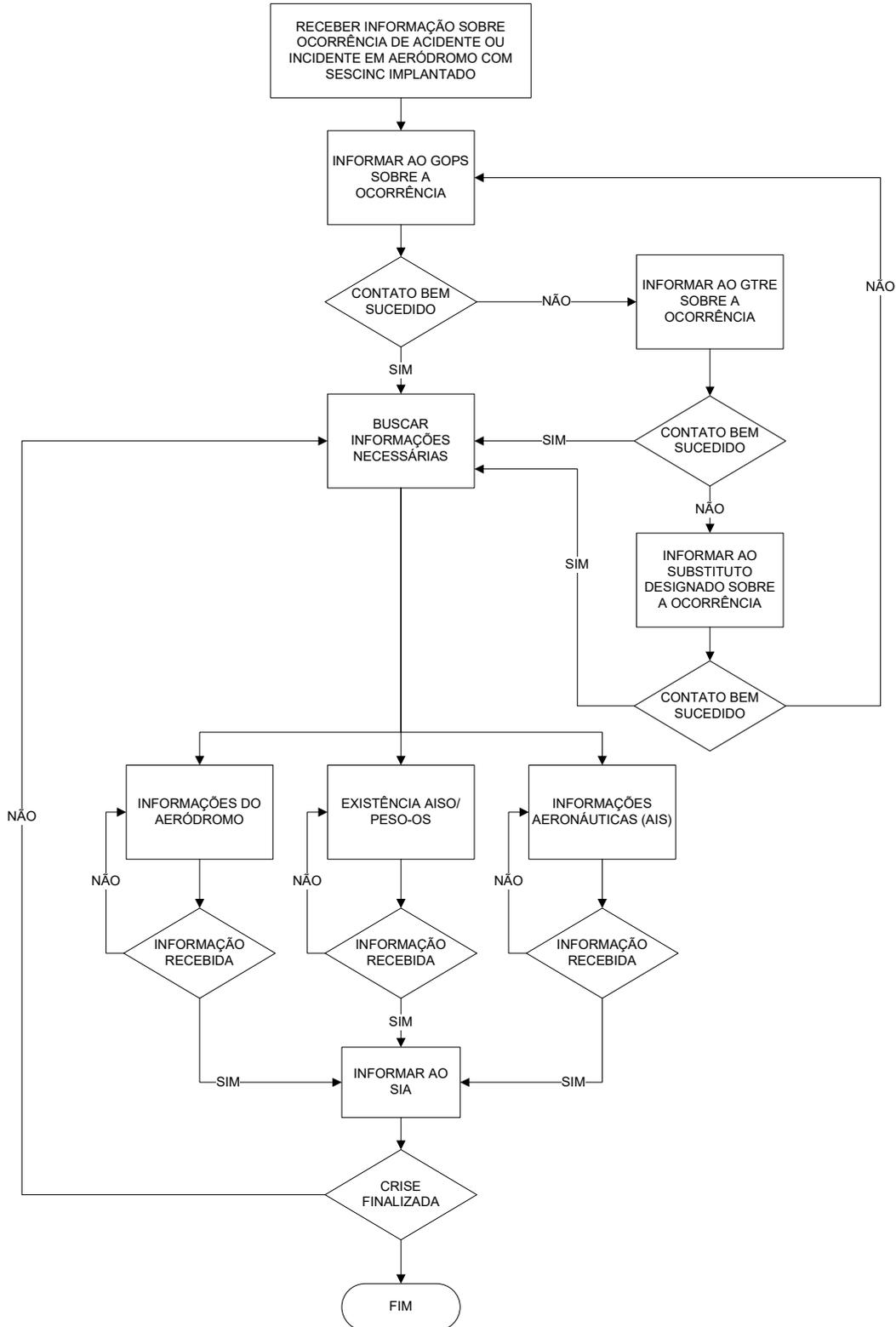
DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

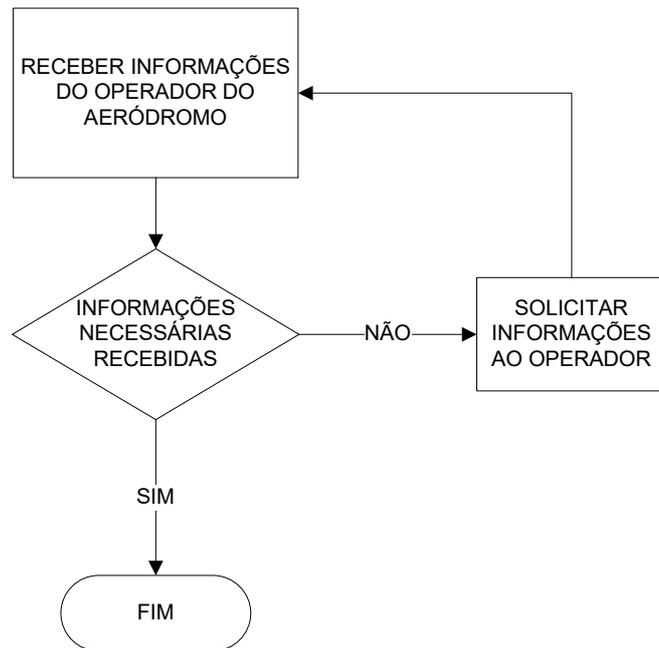
<i>Risco</i>	<i>Impacto (baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Não for possível contatar o SIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GCOP	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GTRE	Baixo	Contatar o substituto imediato 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"> 1. Responsável pelo Gerenciamento da Segurança Operacional; 2. Responsável pelas Operações Aeroportuárias; 3. Responsável pela Manutenção do Aeródromo; 4. Responsável pela Resposta à Emergência Aeroportuária

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">- estar na aeronave;- ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou- ser submetida à exposição direta do sopro de hélice, ao rotor ou escapamento de jato, ou às suas consequências. <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 acomodaram em área</p>

	<p>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"> - afete adversamente a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; e - normalmente exija a realização de grande reparo ou a substituição do componente afetado. <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</p>

	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 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 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

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
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.	
4) 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
5) Pesquisar informações na GTEM ou na GFIC acerca dos relatórios da condição dos pavimentos (Exemplos:	60 min	Solicitar a informação ao operador de aeródromo	60 min

atrito, macrot textura, IRI, PCI) para o aeródromo.			
---	--	--	--

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.

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
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

Atividade	GOPS
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

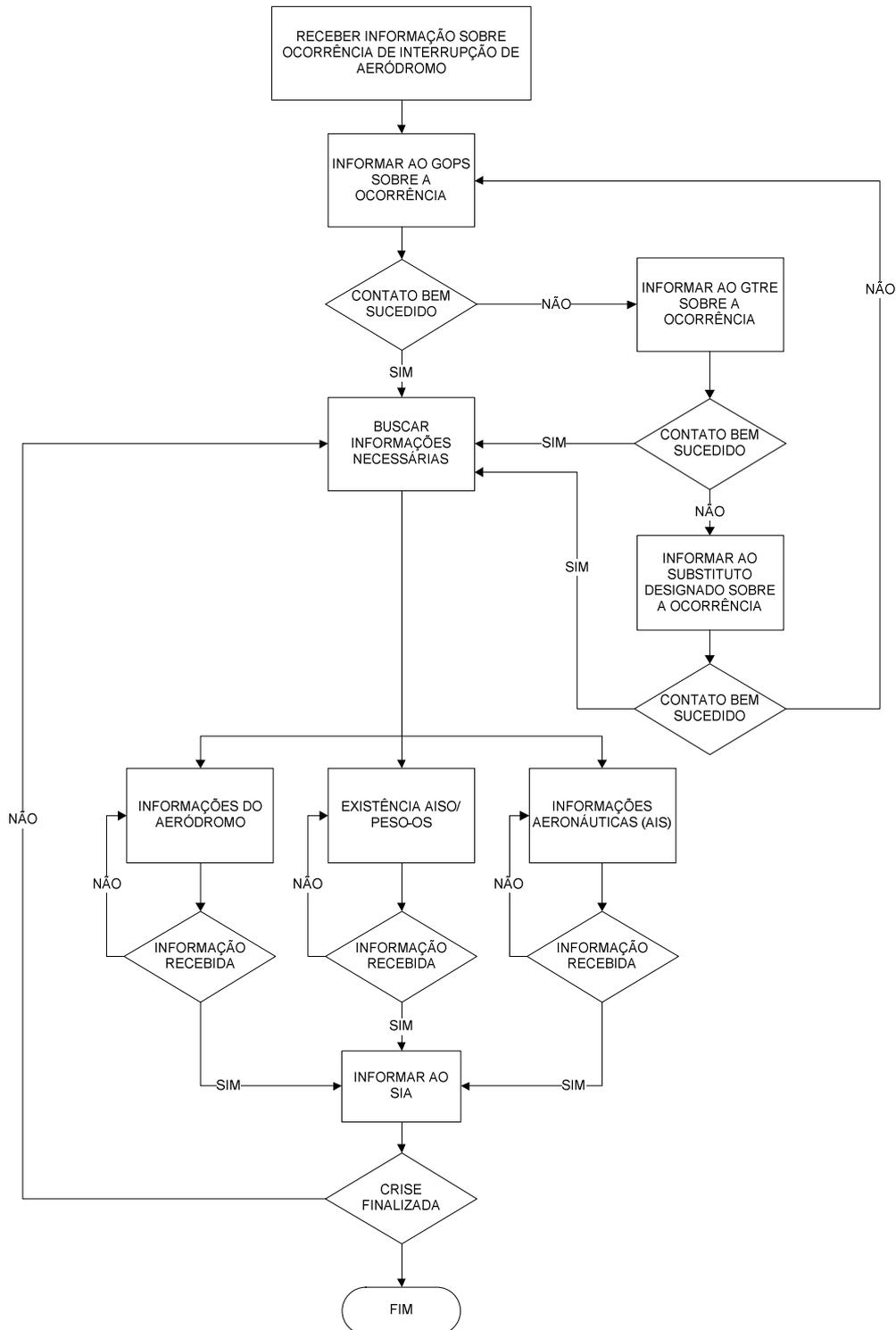
DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

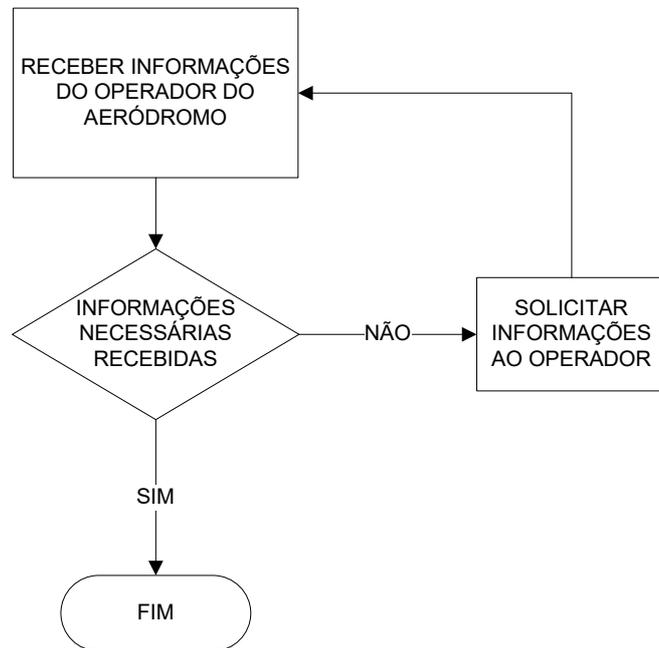
<i>Risco</i>	<i>Impacto (baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Não for possível contatar o SIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GCOP	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não for possível contatar o GTRE	Baixo	Contatar o substituto imediato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

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"> 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;
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 (<i>Man Portable Air-Defense System</i>)	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 (Point of Contact - 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.

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
1) O servidor que tomar ciência 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.	15 minutos	Não se aplica.	-
2) O representante da GSAC deve comunicar e coletar as primeiras informações com a Polícia Federal e/ou Comando da Aeronáutica, bem como com operador do aeroporto ou operador aéreo, buscando prioritariamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrição da ocorrência; ▪ Horário de início; ▪ Possíveis ações decorrentes. 	30 min em expediente regular da ANAC 60 min fora do expediente regular da ANAC	Não se aplica.	-

3) O representante da GSAC mantém o Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – SIA atualizado sempre que receber informação que considere relevante.	Sempre que houver informação relevante	Não se aplica.	-
4) Caso a ocorrência provoque repercussão nacional ou internacional, o representante da GSAC se coloca disponível para assessorar porta-voz designado pela Diretoria para se pronunciar sobre o fato.	60 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 SFI 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 SFI lotado no aeroporto envolvido.	Não se aplica.
6) O servidor da SFI lotado no aeroporto em que a crise estiver sendo gerenciada deve participar do Grupo de Decisão/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 90 min fora do expediente regular da ANAC	Não haver servidor da SFI lotado no aeroporto envolvido.	Avaliar necessidade de deslocar servidor da GSAC, SFI ou outra UORG para o evento.
7) No caso de confirmação de apoderamento ilícito de aeronaves pelo Comando da Aeronáutica ou pela Polícia Federal, ou de qualquer ato de interferência ilícita cometido contra uma aeronave estrangeira, o PoC é responsável por informar, por email ou telefone cadastrado no site seguro da OACI (ASeAP), o país de registro da aeronave envolvida, o país do operador da aeronave e a OACI.	90 min em expediente regular da ANAC 180 min fora do expediente regular da ANAC.	Indisponibilidade e de <i>internet</i> ou <i>website</i> fora do ar.	Acionar os canais competentes por meio de backup da lista de contatos ou aguardar recuperação do sistema.
8) No caso de atos de interferência ilícita envolvendo carga aérea estrangeira, o PoC é responsável por	90 min em expediente	Indisponibilidade e de <i>internet</i> ou	Acionar os canais competentes

comunicar, por email ou telefone cadastrado no site seguro da OACI (ASeAP), o país de registro da aeronave envolvida, o país do operador da aeronave e os países em que a remessa se originou, transitou, poderia transitar e o de destino, e a OACI.	regular da ANAC 180 min fora do expediente regular da ANAC	<i>website</i> fora do ar.	por meio de backup da lista de contatos ou aguardar recuperação do sistema.
9) 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.	90 min em expediente regular da ANAC 180 min fora do expediente regular da ANAC.	Indisponibilidade e de <i>internet</i> ou <i>website</i> fora do ar.	Acionar os canais competentes por meio de backup da lista de contatos ou aguardar recuperação do sistema.
10) O PoC ou outro servidor designado pela GSAC deverá comunicar outros operadores de aeronaves com características, natureza da operação ou rotas semelhantes às afetadas pelo ato de interferência ilícita.	120 min em expediente regular da ANAC 240 min fora do expediente regular da ANAC.	Indisponibilidade e de <i>internet</i> ou <i>website</i> fora do ar. Lista de contatos de operadores desatualizada.	Acionar os canais competentes por meio de backup da lista de contatos ou aguardar recuperação do sistema.
11) O PoC ou outro servidor designado pela GSAC deverá comunicar organizações internacionais e regionais relevantes (além da OACI).	120 min em expediente regular da ANAC 240 min fora do expediente regular da ANAC.	Indisponibilidade e de <i>internet</i> ou <i>website</i> fora do ar.	Acionar os canais competentes por meio de backup da lista de contatos ou aguardar recuperação do sistema.

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 MPR 801 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;

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Encaminhar reporte preliminar sobre o ato de interferência ilícita à OACI	5 dias	Não se aplica.	
Recepcionar o DSAC	30 dias	Não se aplica.	
Avaliar relatório das ações adotadas pelo operador	45 dias	Não se aplica.	
Encaminhar reporte final à OACI	60 dias	Não se aplica.	

4. Matriz RACI

R - Responsável pela execução

A - Autoridade para aprovar

C - Precisa ser consultado

I - Precisa ser informado

Perfil	Diretor Presidente	Diretoria Colegiada	SIA	Servidor ANAC	GSAC	PoC
1) O servidor que tomar ciência 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.	I	I	I	R	R/I	
2) O representante da GSAC deve comunicar e coletar as primeiras informações com a Polícia Federal e/ou Comando da Aeronáutica, bem como com operador do aeroporto ou operador aéreo, buscando prioritariamente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrição da ocorrência; ▪ Horário de início; ▪ Possíveis ações decorrentes. 	I	I	I		R	
3) O representante da GSAC mantém o Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – SIA atualizado sempre que receber informação que considere relevante.	I	I	I		R	
4) Caso a ocorrência provoque repercussão nacional ou internacional, o representante da GSAC se coloca disponível para assessorar porta-voz designado pela Diretoria para se pronunciar sobre o fato.	A/C	A/C	I		R/C	
5) Em casos de ameaças de bomba, o servidor da SFI 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	I	I	R	C/I	

<p>6) O servidor da SFI 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.</p>	I	I	I	R	C/I	
<p>7) No caso de confirmação de apoderamento ilícito de aeronaves pelo Comando da Aeronáutica ou pela Polícia Federal, ou de qualquer 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.</p>	I	I	I		C/I	R
<p>8) No caso de atos de interferência ilícita envolvendo carga aérea, o PoC é responsável por comunicar, 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 os países em que a remessa se originou, transitou, poderia transitar e o de destino, e a OACI.</p>	I	I	I		C/I	R
<p>9) 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.</p>	I	I	I		C/I	R
<p>10) O PoC ou outro servidor designado pela GSAC deverá comunicar outros operadores de aeronaves com características, natureza da operação ou rotas semelhantes às afetadas pelo ato de interferência ilícita.</p>	I	I	I		C/I	R
<p>11) O PoC ou outro servidor designado pela GSAC deverá comunicar organizações internacionais e regionais relevantes (além da OACI).</p>	I	I	I		C/I	R

5. Atores

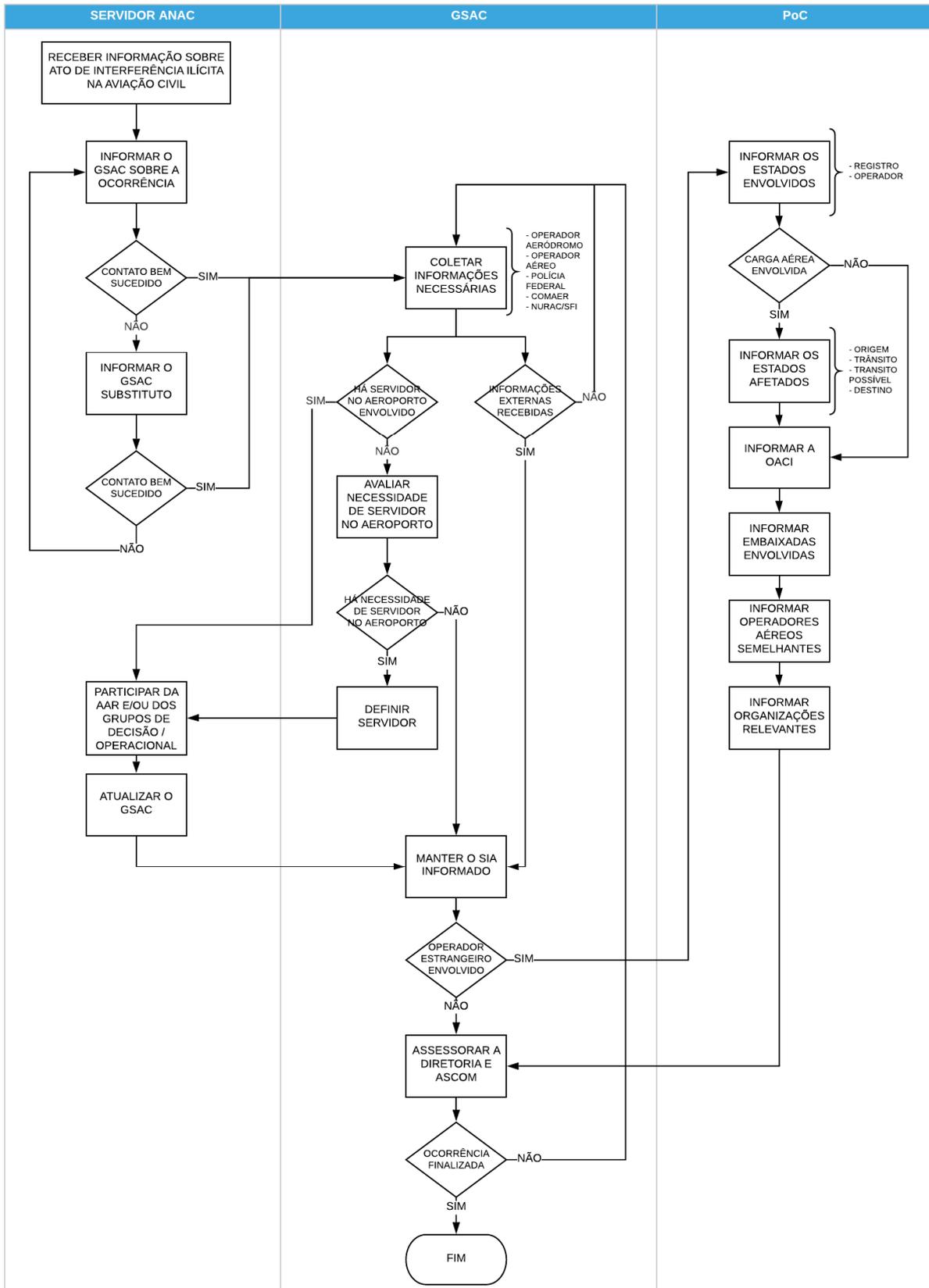
DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

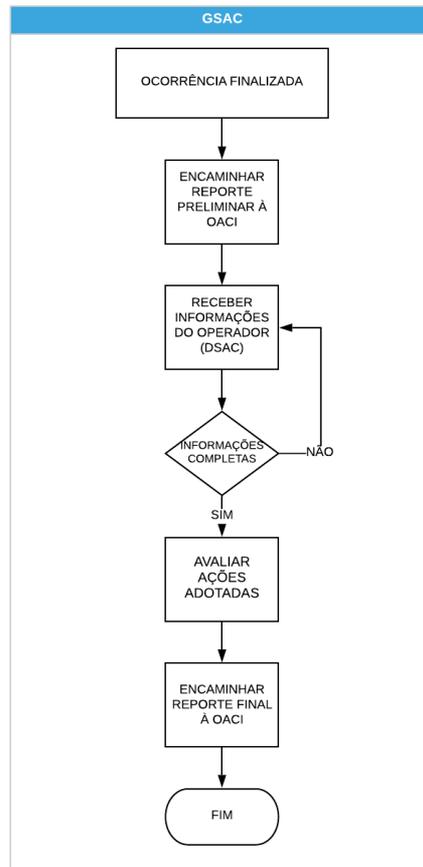
<i>Risco</i>	<i>Impacto (baixo, médio e alto)</i>	<i>Resposta ao Risco</i>
Não for possível contatar o SIA.	Baixo	Contatar o substituto imediato designado.
Não for possível contatar o GSAC.	Baixo	Contatar o substituto imediato designado.
Não for possível o contato com a Polícia Federal.	Médio	Buscar 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.

7. Fluxograma de ações

7.1 Ações básicas e de contingência



7.1 Ações pós-crise



ANEXO 13 Protocolo de Ações ASSOP

1. Objetivo do Documento

Instruir a Assessoria de Segurança Operacional (ASSOP) quanto às ações a serem adotadas nos casos de:

1. Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade; ou
2. Outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade.

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); 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 Titular da ASSOP comunicará tempestivamente ao Secretário do Comitê de Crise (o Titular da 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

<i>1 - Ações básicas – Acidentes na aviação regular com fatalidade</i>	<i>Tempo previsto</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto</i>
Titular da ASSOP toma ciência sobre o acidente.	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 (ld.crise@anac.gov.br) e/ou mídia social (Whatsapp).	10 min		
Buscar e disponibilizar as primeiras informações 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, se for o caso, ouvidos os titulares dos setores envolvidos.	Tempestivamente		

<i>1 - Ações básicas – Outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade</i>	<i>Tempo previsto</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto</i>
Titular da ASSOP toma ciência sobre o acidente.	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 (ld.crise@anac.gov.br) e mídia social (Whatsapp).	10 min		
Buscar e disponibilizar as primeiras informações 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		

(1). Quando em horário fora do expediente esta ação dependerá da STI disponibilizar um sistema de acesso à informação pela internet, caso contrário, o tempo previsto a ser considerado é de 1 dia útil.

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

<i>1 - Ações básicas – Acidente aéreo</i>	<i>Tempo previsto</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto</i>
Acompanhar os trabalhos da comissão de investigação, se a ANAC estiver participando, e adotar as medidas cabíveis com relação às recomendações direcionadas a Agência	Período previsto para a confecção 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	ASSOP	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 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			
Indicar ao CENIPA o responsável da ANAC para integrar a Comissão de Investigação, se for o caso, ouvidos os titulares dos setores envolvidos.			A		I	I	I	I	I								R		I			

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

(1). Quando em horário fora do expediente esta ação dependerá da STI disponibilizar um sistema de acesso à informação pela internet, caso contrário, o tempo previsto a ser considerado é de 1 dia útil.

5. Atores

INFORMAÇÕES DE CONTATO 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
Instabilidade no sistema SACI	Alto	Contatar a STI
Fim de semana	Baixo	Dirigir-se a ANAC (2)

(2) O acesso aos prédios da ANAC nos fins de semanas e feriados devem ser autorizados a todos os atores da Matriz RACI.

ANEXO 14 Protocolo de Ações ASCOM

cenários 1 a 4

1. Objetivo:

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 Instrução Normativa nº 78, de 2014, e outros possíveis cenários que possam impactar a imagem da Agência. Seguem os cenários definidos na IN nº 78/2014:

- I. acidente aéreo na aviação regular com fatalidade e outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade;
- II. interrupção ou degradação do funcionamento de aeródromo que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo;
- III. interrupção ou degradação de funcionamento de empresa aérea que apresente prejuízos significativos ao transporte aéreo; e
- IV. ocorrência de eventos relacionados à segurança da aviação civil - AVSEC que apresente concomitantemente quaisquer uma das situações mencionadas nos itens II e III, ou ainda, que culmine em lesões graves ou fatalidades a passageiro ou tripulantes.

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.
Ato de interferência ilícita	Ato ou atentado que coloca em risco a segurança da aviação civil e o transporte aéreo, tais como apoderamento ilícito de aeronave (em solo ou no ar); manutenção de refém a bordo de aeronave; introdução de arma, artefato ou material perigoso a bordo de aeronave ou em aeroporto com intenções criminosas; ataques a aeronaves utilizando Sistema Antiaéreo Portátil; entre outros.

3. Descrição das ações

3.1. Gatilhos 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 Assessoria de Comunicação Social da ANAC, seja por questionamentos da imprensa ou contato feito pela mídia ou pela sociedade, bem como críticas e questionamentos advindos das redes sociais com alto engajamento e impacto à imagem da Agência, 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

1 - Ações básicas de contingência	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Tomar ciência sobre a ameaça de crise.	-	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. OBS: Em alguns casos, realizar monitoramento nas redes sociais de momento anterior à crise com termos referentes à pauta, bem como resgatar publicações de	Aprovar posicionamento de forma impressa, por telefone ou meio digital (aplicativos de mensagens) caso o serviço de correio eletrônico esteja indisponível.	30 min, no máximo, a depender do estágio da crise.

	crise anterior, se houver alguma conexão.		
Elencar informações necessárias das áreas técnicas para a construção do posicionamento para público interno e externo.	30 min	Enviar posicionamento por e-mail pessoal ou por aplicativo de mensagens, dada a urgência, dos assessores nos casos de indisponibilidade da internet ou do servidor.	10 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 mensagens-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 Chefia 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 estratégia e posicionamento (se houver) para público interno.	30 min	Nos casos de interrupção de energia no prédio e/ou indisponibilidade da rede por tempo superior a 1 hora, deslocar a equipe para as instalações do Centro de Treinamento da ANAC ou do Ministério de Infraestrutura. Com a adoção do Programa de Gestão por Desempenho (ANAC +), em fevereiro de 2022, o trabalho também poderá ser realizado de forma remota.	-
Preparar publicação no Portal da ANAC, envio para <i>mailing list</i> da imprensa e pelo Whatsapp Notícias da ASCOM; Preparar divulgação em mídia social; Preparar divulgação na Intranet e por e-mail interno (se definido na estratégia).	20 min	Nos casos que demandarem deslocamento da equipe, iniciar solicitação de passagem aérea.	Imediato
Acionar Gerência Técnica de Comunicação Integrada (GTCl/ ASCOM) 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	10 min	Nos casos de envio de posicionamentos/publicações fora dos horários de expediente e sem acesso	Imediato

mídias sociais. Divulgação de horário de entrevista, se for o caso.		remoto, deslocar equipe de plantão para a ANAC.	
Atendimento aos veículos de imprensa (proativo e reativo).	Contínuo	Em caso de interrupção dos sistemas ANAC, divulgar o e-mail reserva para recebimento de demandas de imprensa urgentes (jornalismo.anac@gmail.com)	Imediato
Monitoramento da repercussão na imprensa e nas mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informado sobre essa repercussão.	Contínuo		
Fazer <i>follow-up</i> com os veículos de imprensa (quando necessário).	20 min		
Informar ao Comitê de Crise sobre o posicionamento encaminhado e repercussão na imprensa e nas mídias sociais.	Contínuo		
Preparar porta-voz para entrevistas.	30 min		
Acompanhar entrevistas.	Contínuo		
No caso de entrevista coletiva, acionar Gerência Técnica de Relações Públicas (GTRP/ASCOM) para organização do evento, seja online, híbrido ou presencial.	Imediato	Solicitação de suporte da STI se entrevista acontecer nas dependências da ANAC de forma online ou híbrida	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

1 - Ações básicas	Tempo previsto (1)	2 - Ações de exceção	Tempo previsto (2)
Monitoramento da imprensa e das mídias sociais e manutenção do Comitê de Crise informada sobre essa repercussão.	Contínuo	Solicitar <i>clipping</i> especial às empresas contratadas	De 6h a 24h, no máximo, a depender do horário que a crise/acidente aconteceu.
Análise do conteúdo veiculado pela imprensa desde o início da crise e da repercussão nas mídias sociais.	Contínuo		
<i>Debriefing</i>	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.	48h		
Realizar vendas de pautas positivas junto a veículos de imprensa influentes para trabalhar a imagem positiva da ANAC, como ação estratégica em razão da crise.	Contínuo e/ou periódico		

4. Matriz RACI

Matriz RACI	
R	Responsável pela execução
A	Propriedade sobre a atividade e responde pelo resultado
C	Precisa ser consultado
I	Precisa ser informado

Atividade	ASCOM	Presidente do Comitê	Comitê	Diretoria Colegiada
Tomar ciência sobre a ameaça de crise.	A/R	C		
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		C
Preparar publicação no Portal da ANAC e envio para <i>mailing list</i> da imprensa; Preparar divulgação em mídia social; Preparar divulgação na Intranet e por e-mail interno (se definido na estratégia).	A/R			
Acionar Gerência Técnica de Comunicação Integrada (GTCI/ASCOM) 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	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	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	I

5. Atores

DADOS PESSOAIS EM GERCRISE.ANAC.GOV.BR

6. Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Falta de informações para construção do posicionamento.	Alto	Manter banco de dados atualizado para ajudar na formulação do posicionamento e consultar o banco de respostas à imprensa da GTRI para checar existência da informação necessária ou similar.
Demora na aprovação do posicionamento.	Alto	Utilização de mensagens-chave previstas no Plano. Eleger representantes que possam aprovar posicionamento no impedimento do diretor-presidente.
Envio de informações sem o conhecimento da ASCOM.	Alto	Reforçar orientação sobre restrição sobre contato com imprensa aos integrantes do Comitê de Crise. Reforçar divulgação das Instruções Normativas da ASCOM.
Contato com a imprensa sem o conhecimento da ASCOM.	Alto	Reforçar orientação sobre restrição sobre contato com imprensa aos integrantes do Comitê de Crise. Reforçar divulgação das Instruções Normativas da ASCOM.
Desempenho negativo em entrevistas.	Médio	Treinamento e atualização de porta-vozes.
Repercussão negativa em redes sociais.	Alto/Médio	Adesão a novas redes. Monitoramento de redes sociais. Contrato especializado com empresa de comunicação.

ANEXO 15 Protocolo de Ações SRA

Cenários 1 a 4

Protocolo de Ações

Versão 1.1

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
18/07/2019	1.0	Versão inicial	Pedro Cruz
27/04/2021	1.1	Atualização devido a alteração regimental	Pedro Cruz

Índice

1	OBJETIVO DO DOCUMENTO	178
2	DEFINIÇÕES, ACRÔNIMOS E ABREVIações.....	178
3	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES.....	178
3.1	GATILHO PARA INÍCIO DAS AÇÕES.....	178
3.2	AÇÕES BÁSICAS E DE CONTINGÊNCIA	179
3.2	CARACTERIZAÇÃO DE CRISE FINALIZADA OU CONTROLADA	179
3.3	AÇÕES PÓS-CRISE.....	179
4	MATRIZ RACI.....	180
5	ATORES	180
6	RISCOS	180

Documento protocolo de ações

1 Objetivo do Documento

Este documento contém o protocolo que a Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA deve seguir em resposta às situações definidas na IN nº 78/2014, de 18 de março de 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, que ocorrerem em aeroportos sob regime de concessão de serviço público de infraestrutura aeroportuária.

2 Definições, Acrônimos e Abreviações

Termo ou abreviação	Definição
Concessionária	Sociedade de Propósito Específico responsável pela execução do contrato concessão de serviço público de infraestrutura aeroportuária
GIOS	Gerência de Investimentos e Obras e Qualidade de Serviços
NURAC	Núcleo Regional de Aviação Civil
PCSE	Plano de Contingências para Situações Excepcionais
PQS	Plano de Qualidade de Serviço
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SRA	Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

3 Descrição das ações

3.1 Gatilho para início das ações

Ciência por parte do Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA ou do seu substituo designado de ocorrência de evento caracterizado de acordo com as situações previstas na IN nº 78/2014, de 18 de março de 2014.

O SRA aciona o Gerente de Investimentos e Obras e Qualidade de Serviços - GIOS ou seu substituto designado, para que esse possa entrar em contato com a unidade técnica da SIA ou SAS (caso a crise esteja relacionada ao cenário 3) responsável pelas ações do incidente crítico em questão.

3.2 Ações básicas e de contingência

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
<i>Verificar com a área técnica competente da SIA ou SAS se as informações disponíveis sobre o evento são suficientes</i>	<i>30 min em expediente regular da ANAC</i> <i>180 min fora do expediente regular da ANAC</i>	<i>Não se aplica</i>	
<i>Realizar levantamento, no Plano de Qualidade de Serviços - PQS, de informações que possam contribuir para acompanhar a atuação da concessionária na situação de crise</i>	<i>60 min</i>	<i>Não se aplica</i>	
<i>Realizar levantamento junto à Gerência de Outorgas de Infraestrutura Aeroportuária sobre a existência, vigência e abrangência de apólice de seguro relativa ao evento</i>	<i>60 min</i>	<i>Não se aplica</i>	
<i>Realizar levantamento junto à Gerência Técnica de Assessoramento sobre a existência de processo administrativo sancionador que apure ocorrência/conduita infracional relativa ao evento</i>	<i>60 min</i>	<i>Não se aplica</i>	

3.3 Caracterização de crise finalizada ou controlada

Conforme previsto nos Protocolos de Ações da SIA e SAS.

3.4 Ações pós-crise

O Gerente de Investimentos e Obras e Qualidade de Serviços - GIOS deve realizar, ou solicitar à sua equipe, as seguintes ações pós-crise.

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
<i>Receber, da concessionária, informação sobre a ocorrência ou acidente</i>	<i>24 horas</i>	<i>Solicitar informação à concessionária</i>	<i>48 horas</i>
<i>Solicitar ao Núcleo Regional de Aviação Civil - NURAC, elaboração de Relatório contendo as informações mínimas previstas no Acordo de Cooperação com a SFI</i>	<i>10 dias</i>	<i>Não se aplica</i>	
<i>Avaliar se houve descumprimento contratual ou de normativos relacionados à qualidade do serviço prestado</i>	<i>-</i>		

4 Matriz RACI

<i>Atividade</i>	<i>GIOS</i>	<i>GOIA</i>	<i>GTAS</i>
<i>Verificar com a área técnica competente da SIA ou SAS se as informações disponíveis sobre o evento são suficientes</i>	<i>A/R</i>		
<i>Realizar levantamento, no Plano de Qualidade de Serviços - PQS, de informações que possam contribuir para acompanhar a atuação da concessionária na situação de crise</i>	<i>A/R</i>		
<i>Realizar levantamento junto à Gerência de Outorgas de Infraestrutura Aeroportuária sobre a existência, vigência e abrangência de apólice de seguro relativa ao evento</i>		<i>A/R</i>	
<i>Realizar levantamento junto à Gerência Técnica de Assessoramento sobre a existência de processo administrativo sancionador que apure ocorrência/conduita infracional relativa ao evento</i>			<i>A/R</i>

5 Atores

Dados pessoais em <http://gercrise.anac.gov.br>

6 Riscos

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Não for possível contatar o SRA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não foi possível contatar o GIOS	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não foi possível contatar o GOIA	Baixo	Contatar o substituto imediato designado
Não foi possível contatar o GTAS	Baixo	Contatar o substituto imediato designado

ANEXO 14 Protocolo de Ações SPL

Cenário: *Acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade*

(Art. 6º, inciso I da [IN nº 78/2014](#))

Protocolo de Ações da SPL

Versão 1.0

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
14/06/2021	1.0	Revisão Original	Elder Soares Rodrigues

Índice

1	Objetivo do Documento	184
2	Definições, Acrônimos e Abreviações	184
3	Descrição das ações	184
3.1	Gatilho para início das ações	184
3.2	Ações básicas e de contingência	185
3.2	Caracterização de crise finalizada ou controlada	185
3.3	Ações pós-crise	186
4	Matriz RACI	186
5	Atores	187
6	Riscos	187

Documento protocolo de ações

1 Objetivo do Documento

O presente Protocolo visa detalhar os procedimentos a serem adotados pela Superintendência de Pessoal da Aviação Civil (SPL) nos casos de acidente aéreo na aviação regular com fatalidade ou outros acidentes que apresentem significativo potencial de repercussão na sociedade, conforme cenário disposto no art. 6º, inciso I da [IN nº 78/2014](#). Dentro da sua esfera de competência, conforme previsto no art. 41-A do Regimento Interno da ANAC ([Resolução nº 381/2016](#)), as atribuições da SPL estão voltadas a fornecer informações sobre Licenças, Habilitações, Certificado Médico Aeronáutico (CMA) bem como histórico de treinamentos, exames e inspeções de saúde do pessoal da aviação civil envolvidos em tais ocorrências.

2 Definições, Acrônimos e Abreviações

Além dos termos definidos no art. 2º, inciso I da [IN nº 78/2014](#), são acrescentadas as seguintes definições:

Termo ou abreviação	Definição
Acidente Aeronáutico	Conforme NSCA 3-13/2017 (Seção 1.5.4)
GCEP	Gerência de Certificação de Pessoal
GCOI	Gerência de Certificação de Organizações de Instrução
SFI	Superintendência de Ação Fiscal
SPL	Superintendência de Pessoal da Aviação Civil

3 Descrição das ações

3.1 Gatilho para início das ações

- (i) Ao tomar ciência quanto a ocorrência de um **acidente aéreo** na aviação regular com fatalidade ou outro acidente que apresente significativo potencial de repercussão na sociedade, o(a) Superintendente de Pessoal da Aviação Civil comunicará tempestivamente ao Superintendente de Ação Fiscal, o incidente crítico que culmine no referido cenário, conforme disposto no art. 17, inciso III da [IN nº 78/2014](#).

- (ii) No caso de **ameaça de crise** relacionada às competências regimentais da Superintendência de Pessoal da Aviação Civil 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 IV da [IN nº 78/2014](#).

3.2 Ações básicas e de contingência

A tabela a seguir apresenta as ações da SPL 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.

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
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.	
Solicitar aos Gerentes da SPL (GCEP e GCOI) a coleta de informações sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação.	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
Informar sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação	15 min	Caso ademandaseja 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
Receber informações sobre licenças, habilitações, CMA da tripulação	10 min	Idem primeira ação de exceção.	
<i>Enviar via LD.crise informações da SPL sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação</i>	<i>10 min</i>	<i>Idem primeira ação de exceção.</i>	

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

Nesta seção são listadas as ações necessárias para finalização das atividades ativadas pelo protocolo e atos de registro e comunicação relativos aos trabalhos realizados.

<i>1 - Ações básicas</i>	<i>Tempo previsto (1)</i>	<i>2 - Ações de exceção</i>	<i>Tempo previsto (2)</i>
Suspensão das habilitações e CMA da tripulação envolvida no acidente (conforme seções 61.3(h) do RBAC 61 e 67.17(a)(1) do RBAC 67)	2 dias	N/A	
Continuação do acompanhamento das ações previstas em normativos da SPL vigentes	Previsão em normativos específicos	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.

ATIVIDADE	Presidente do Comitê de Crise	SPL	SFI	Gerências da SPL (GCEP e GCOI)	Secretário do Comitê de Crise	Comitê de Crise
Tomar ciência sobre o acidente/ameaça		A/R				
Enviar as primeiras informações sobre o acidente (Empresa(s), Aeronave(s), Quantidade de Passageiros e Locais)		A/R	I			
Solicitar ao GCEP a coleta de informações sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação		A/R		C		
Informar sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação		I		A/R		
Receber informações sobre licenças, habilitações, CMA da tripulação		A/R				
Enviar via LD.crise informações da SPL sobre licenças, habilitações e CMA da tripulação	I	A/R			I	I

5 Atores

Conforme dados pessoais contidos no SharePoint da Ger crise.

(Link: <http://gercrise.anac.gov.br/Contedo%20restrito/Forms/AllItems.aspx>)

6 Riscos

O objetivo desta seção é relacionar fatores que gerem incerteza ou dificultem a realização do protocolo, além de conhecer riscos gerais e seus impactos na execução deste.

Risco	Impacto (baixo, médio e alto)	Resposta ao Risco
Interrupção na rede de internet	Alto	Contatar a STI
Instabilidade nos sistemas da ANAC	Alto	Contatar a STI
Interrupção do fornecimento de energia	Médio	Contatar a SAF