



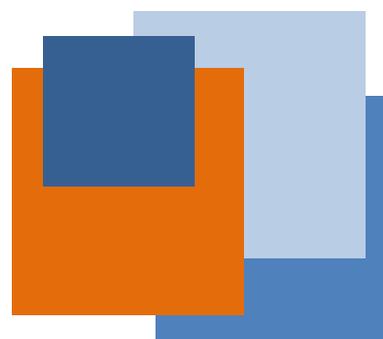
Continuidade do serviço
Instituição
Impacto
Comprometimento
Contenção de Danos
Equipe
Confronto
Recuperação
Capacitação
Monitoramento
Sincronização
Providências
Integração
Plano de ação
Solidez
Solução
informação
Continuidade
Impacto
Urgência
Prevenção
Gestão de Risco
Ação
Controle
Capacidade de Recuperação
Capacidade de Reversão
Responsabilidade
Gabinete de Crise
Avaliação
Tratamento da Informação
Imagem
Monitoramento
Trabalho
Observação

Manual de Gestão de Crise



Tribunal Regional Eleitoral do Acre
Diretoria-Geral
Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão

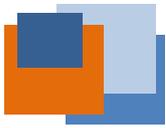
MANUAL DE GESTÃO DE CRISE





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	04
2. METODOLOGIA.....	05
3. GABINETE DE CRISE.....	06
3.1.INFORMAÇÃO DE CRISE.....	07
3.2 PLANO DE AÇÃO.....	08
3.3 PLANO DE RECUPERAÇÃO DA IMAGEM.....	09
3.4 RELATÓRIO FINAL.....	10
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11



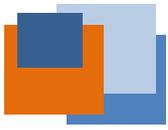
1. INTRODUÇÃO

Ante um mundo cujas relações estão cada vez mais conectadas, com relações interpessoais cada dia mais dependentes, é imperiosa a necessidade de buscar antever possíveis problemas no intuito de evitá-los, imaginar eventuais cenários interruptivos dos serviços públicos da instituição e implantar uma política de prevenção.

A realidade, porém, é dinâmica e os acontecimentos se pululam no tempo, desafiando os gestores públicos na tarefa criativa de conter os efeitos daqueles eventos extrapolam a quadra do inevitável, mas, acarretam com sua ocorrência fato gravoso, dano considerável, exigindo, com isso, um agir coordenado, com papéis gerenciais definidos, decisões resolutivas e com o mínimo de impacto à imagem da instituição.

Balizados pela transparência e zelo no trato do bem público, é indispensável um plano de recuperação da imagem da instituição, no qual deixe claro à sociedade que medidas foram tomadas para que tal evento não venha mais ocorrer.

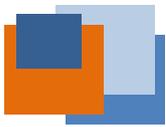
Esse ativo institucional – sua imagem – deve ser, portanto, uma preocupação constante, não só da alta administração, como de todo o corpo funcional e de seus colaboradores, fazendo da instituição, um todo coeso, voltado ao cumprimento de sua missão institucional.



2. METODOLOGIA

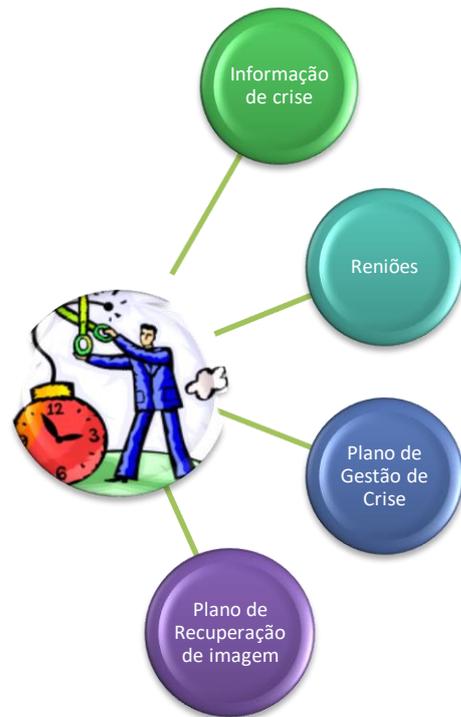
A identificação dos possíveis cenários interruptivos, mapeamento, elaboração do plano de contingência para enfrentamento do fato gerador da crise e, ao final, a busca pela recuperação da imagem da instituição.





3. GABINETE DE CRISE

A instalação do Gabinete de Crise observará, quando possível as seguintes etapas:



Formulário de Apresentação de Cenário Interruptivo		
Setor:	Ramal:	
Noticiante:		
Noticiado:		
CENÁRIO INTERRUPTIVO		
Danos por tempestade <input type="checkbox"/>	Roubos <input type="checkbox"/>	Ausência prolongada de energia <input type="checkbox"/>
Epidemias ou pandemias <input type="checkbox"/>	Falhas mecânicas <input type="checkbox"/>	Interrupção prolongada no fornecimento de água <input type="checkbox"/>
Incêndios <input type="checkbox"/>	Erros Humanos <input type="checkbox"/>	Ataques Cibernéticos <input type="checkbox"/>
Desastres Naturais <input type="checkbox"/>	Outros	
Informações complementares:		
Data: Local: Hora:		
Assinatura do Noticiante		

3.2 PLANO DE AÇÃO

PLANO DE GESTÃO DE CRISE		
GABINETE DE CRISE		
PORTARIA TRE N. _____ / _____		
Setor/Unidade:	Ramal:	
Noticiante:		
Noticiado:		
Fato Grave:		
Providência	Responsável	Prazo

Local, dia, mês e ano.

Participantes:

3.3 PLANO DE RECUPERAÇÃO DE IMAGEM

PLANO DE RECUPERAÇÃO DE IMAGEM		
PORTARIA TRE N. _____ / _____		
Setor/Unidade:		Ramal:
Componentes		
<input type="checkbox"/> Assessor de Comunicação <input type="checkbox"/> Convidado(s)		
Cenário Interruptivo:		
Metodologia:		
Providência	Responsável	Prazo

Local, dia, mês e ano.

Participantes:

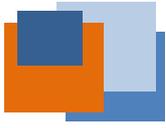
3.4 RELATÓRIO FINAL

RELATÓRIO FINAL	
PORTARIA TRE N. _____ / _____	
Componentes	
Fato Gravoso:	

Relatório
Recomendações

Local, dia, mês e ano.

Participantes:



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A capacidade de resiliência é uma virtude que deve permear também o serviço público, é indispensável traçar caminhos seguros e menos onerosos para serem trilhados na hora da instalação de crises. O plano ideal é que, por meio do monitoramento das ações, esses cenários não ocorram, lançando mão de medidas que visem suprimir sua ocorrência.

Entretanto, no plano real, infortúnios acontecem e eles devem ser tratados de maneira célere, com menor prejuízo à imagem da instituição, interrupção dos serviços e perda da credibilidade institucional. Portanto, é imprescindível a previsão de medidas de contenção de danos e planos de recuperação para que a instituição sofra o mínimo possível.

Assim, a instalação de uma crise tem o condão de indicar os pontos fracos do negócio, por outro lado dispara uma série de movimentos que testaram a maturidade da instituição no sentido de enfrentar as intempéries que possam advir ao longo da prestação do serviço.

Evidentemente, espera-se que não seja necessária a experimentação desses dissabores para tomar medidas que evitem sua ocorrência, mas em se instalando a crise, os gatilhos de mitigação devem ser acionados, medidas urgentes devem ser tomadas e plano de recuperação da imagem deve ser executado. A instalação de um Gabinete de Crise tem por finalidade essa tarefa de zelo pela Justiça Eleitoral acreana com vista à sua dignidade.

