

# Principais Desafios na Comunicação de Incidentes

Workshop de Comunicação  
de Incidentes - ANP

**Rubinei Rodrigues**

SMS/CRE/RE  
04/04/2024



PÚBLICA

# Agenda

---

1. Sistema SISO Incidentes
2. Antecipação de informações
3. Gravidade de incidentes

## Sistema SISO Incidentes necessitando de atualização

---

Sistema SISO Incidentes vem sendo utilizado desde 2013 e trouxe avanços ao processo de comunicação de incidentes junto à Agência, entretanto sugerimos alguns pontos de melhoria:

- Reduzir o tempo na abertura de registros;
- Melhorar a disponibilidade do sistema para evitar falhas no cadastro e retificação;
- Aprimorar o envio de notificações e pendências;
- Aumentar a capacidade de recepção de arquivos;
- Manter os registros disponíveis para consulta ou retificação;
- Avaliar a possibilidade de cadastro de incidentes por meio de interface com outros sistemas.

## Antecipação de informações da investigação do incidente

---

- Utilização do sistema SISO para solicitação de informações do processo de investigação de incidentes.
- O Manual de Comunicação de Incidentes integrado suprimiu o prazo anteriormente definido de 5 dias úteis para resposta às notificações no SISO.
- O sistema SISO tem sido utilizado para solicitação de demandas complexas antes realizadas via processo administrativo.

## Gravidade de incidentes

---

### Melhores práticas:

- Nota Técnica ANP/SSM 69/2018 estabelece os níveis de gravidade de incidentes buscando proporcionar a tratativa adequada pela Agência, tais como: realização de investigação, auditoria ou armazenamento de dados para fins estatísticos.
- Despacho ANP/SSM 163/2018, referente ao tratamento de desvios sobre comunicação de incidentes, orienta os servidores que priorizem o uso de emissão de não conformidades ou de notificações, conferindo ao agente regulado prazo para correção nos casos de incidentes moderados e leves que não exigem uma resposta imediata da Agência.



## Contato

Rubinei Rodrigues  
[rubinei@petrobras.com.br](mailto:rubinei@petrobras.com.br)

