

PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS





CITY of BOSTON

*Regional Catastrophic
Preparedness Grant Program*



Kendall Bobula

*Diretora de Planejamento
e preparação*



Kristin Collins

Diretora de Projetos



Madison Hoadley

*Planejadora de
Gestão de Emergências,
Boston*



Alanna Bezas

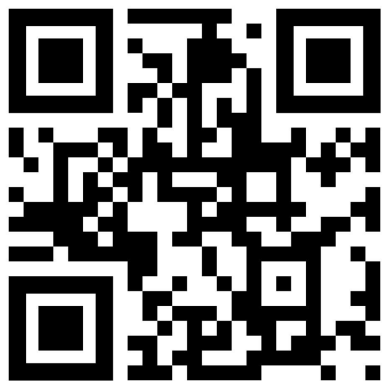
*Planejadora de
Gestão de Emergências,
Providence*

Pesquisa inicial do programa

Leia o **código QR** e preencha a **Pesquisa inicial do programa!**

Suas respostas são anônimas e vão nos ajudar a entender melhor como você avalia os riscos e o seu nível de preparação antes de participar desse programa.

Obrigado!



SEÇÕES

Apresentação sobre Continuidade das atividades comerciais	5 a 10 minutos
--	----------------

Plano de ações de emergência	10 minutos
------------------------------	------------

Plano de continuidade das atividades comerciais	50 minutos
--	------------

Intervalo	5 a 10 minutos
-----------	----------------

Treinamento e exercícios	25 minutos
--------------------------	------------

Principais aprendizados	5 minutos
-------------------------	-----------

O que é o Planejamento para continuidade das atividades comerciais?

Procedimentos e recursos que ajudam uma empresa a continuar funcionando durante um incidente e a retomar as operações normais, com mínimo impacto em suas atividades comerciais.

EXEMPLOS DE INCIDENTES

Impedimento de acesso a um local

(por exemplo, danos a um edifício causados por inundação ou incêndio)

Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários *(por exemplo, em caso de pandemia ou problemas no transporte público)*

Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas *(por exemplo, problemas relacionados à TI, queda de energia)*

Por que o Planejamento para continuidade das atividades comerciais é importante?

APÓS UM DESASTRE

43%

das empresas
nunca mais
conseguem reabrir

51%

das empresas
fecham em até 2 anos

75%

das empresas
quebram em até 3 anos

Por que o Planejamento para continuidade das atividades comerciais é importante?



Imagem: Robin Lubbock, WBUR

Prevenir riscos

Manter e/ou aprimorar as operações

Proteger a reputação da empresa

Manter os clientes


Segurança e bem-estar dos funcionários

Estabilidade financeira

Gestão da cadeia de abastecimento

Prevenir riscos jurídicos e ações judiciais

Apresentação do Planejamento para continuidade das atividades comerciais



Possível interrupção das atividades comerciais

Quais perigos podem afetar a sua empresa?

Ações de emergência

Quais ações imediatas são necessárias para proteger vidas e bens materiais?

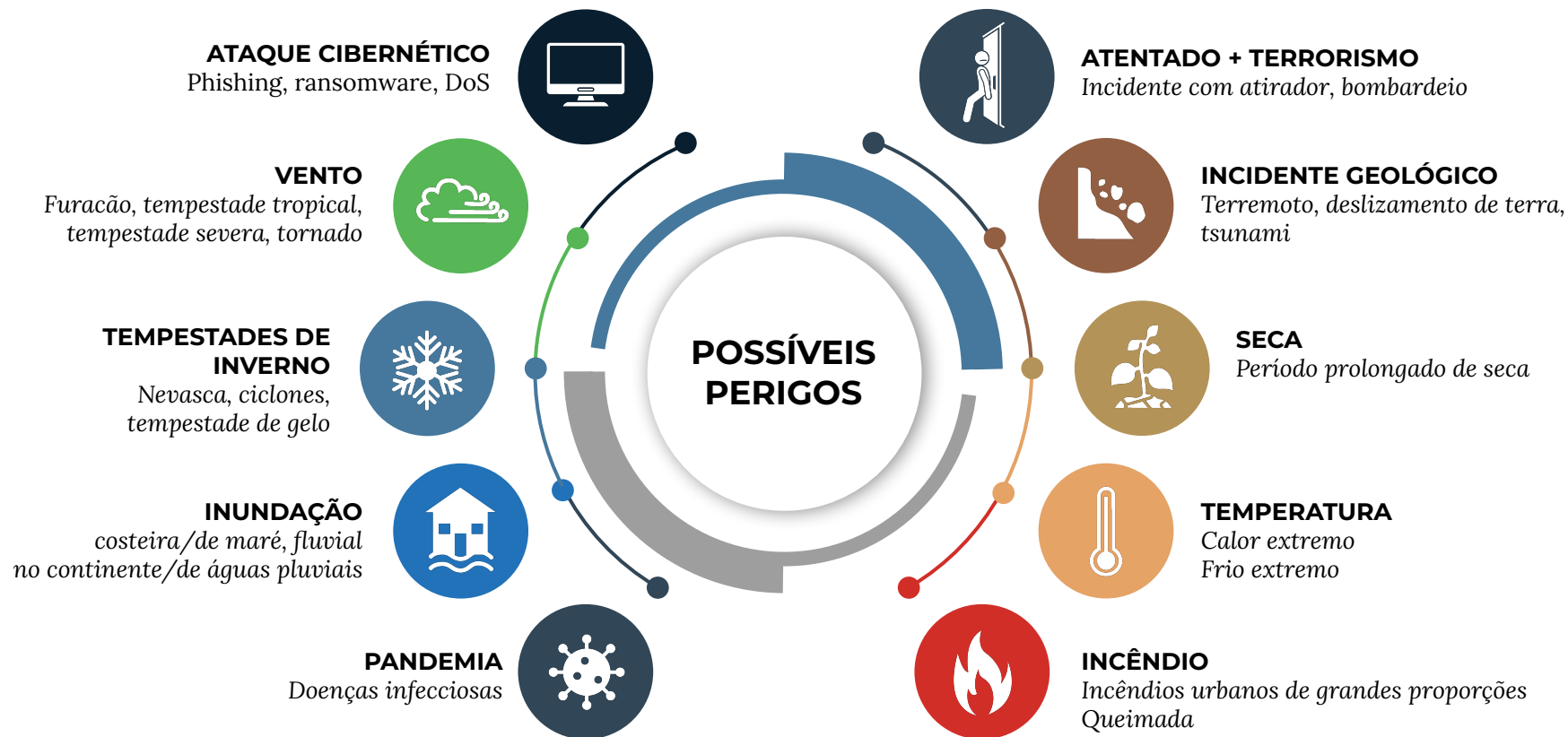
Continuidade das atividades comerciais

Quais ações podem ser adotadas para que a empresa continue em atividade?

Retomada das atividades comerciais

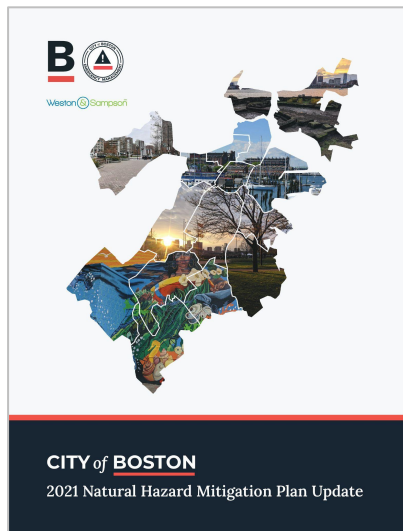
Quais ações podem ser adotadas para que a empresa retome suas atividades comerciais normais?

Reconhecimento de perigos



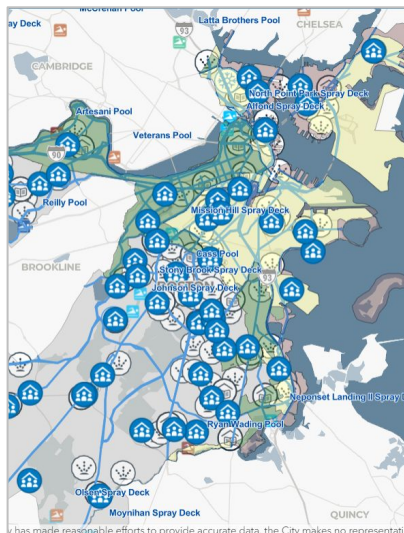
Recursos para você compreender o seu risco

PLANO DE REDUÇÃO DE PERIGOS NATURAIS

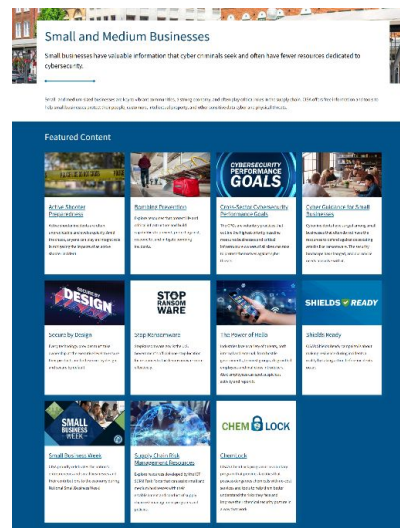


[Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

MAPA INTERATIVO

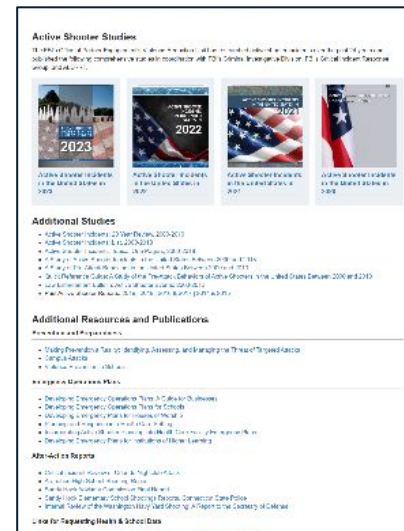


CISA: ATAQUES CIBERNÉTICOS



cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses

FBI: AMEAÇAS



fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources

Kit de ferramentas

Planejamento para continuidade das atividades comerciais

1

PLANO DE AÇÕES DE EMERGÊNCIA

Proteger vidas e bens materiais

Procedimentos de comunicação

Plano de evacuação

Abrigo de emergência no local

Proteção de bens materiais e equipamentos

Guias de resposta a emergências

2

PLANO DE CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS

Continuar funcionando e retomar as atividades normais

Checklist de planejamento

*Funções comerciais essenciais
(Estratégias de continuidade e retomada)*

Procedimentos de comunicação

Manutenção do plano

Anexos/Guias adicionais

3

TREINAMENTO E EXERCÍCIOS

Treinar a equipe e testar a eficácia dos planos

Treinamento

Exercício de simulação

Orientações para os exercícios

Vídeos e recursos

PLANO DE AÇÕES DE EMERGÊNCIA

Quais ações imediatas são necessárias para proteger vidas e bens materiais?

Procedimentos de comunicação

1.1

Plano de evacuação

1.2

Abrigo de emergência no local

1.3

Proteção de bens materiais e equipamentos

1.4

Guias de resposta a emergências

1.5

Detecção e comunicação de incidentes



Como comunicar emergências: ligue para 911 e consulte recursos adicionais no **Anexo F** do modelo de Plano de continuidade das atividades comerciais.



Como notificar os funcionários: informe os funcionários sobre o incidente e dê orientações para proteger as pessoas seguras e bens materiais.



Emergências não tradicionais: no caso de incidentes como ataques cibernéticos ou incidentes de TI, avise as equipes ou os prestadores de serviços necessários.

Sistemas de aviso e notificação

	Sistema	Local/Painel de controle ou ponto de acesso
Sistema de aviso	Alarme de incêndio	Mapa/Descrição das localizações dos alarmes em todas as instalações
	Sonorização pública	Instruções para acessar e usar intercomunicadores, alto-falantes etc.
	Outro	Mapa/Descrição de outros alarmes (por exemplo, de monóxido de carbono) em todas as instalações.
Sistema de notificação	Eletrônico	Lista de sistemas eletrônicos de notificação usados em caso de emergências (por exemplo, mensagens de texto, e-mail, notificações por aplicativo, software de notificação em massa).
	Telefone (árvore de chamadas)	Orientações para acessar e seguir a árvore de chamadas indicada e realizar as notificações na ordem correta.
	Rádios comunicadores	Mapa/Descrição da localização de rádios comunicadores.
	Outro	Mapa/Descrição de quaisquer outros sistemas de notificação de emergências.

Mensagens de aviso e notificação

Se for seguro fazer isso durante uma emergência, use o seguinte modelo como guia para anunciar a situação em todo o ambiente de trabalho.

Atenção, todos os funcionários e clientes, este é um anúncio de emergência.

Recebemos a informação de que aconteceu [informe a emergência] no local [informe o local]. Para sua segurança, pedimos que [descreva a ação necessária: evacuação, abrigo de emergência no local etc.] imediatamente.

[Insira instruções adicionais].

Os socorristas estão a caminho. Sigam todas as instruções da equipe e dirijam-se a [área segura designada]. Mantenham a calma e ajudem outras pessoas se for necessário.

Evacuação



Ajudar os portadores de necessidades especiais: designe uma equipe responsável por ajudar funcionários ou clientes com restrições de mobilidade e defina uma área de assistência para evacuação.

Indique claramente as saídas: verifique se todas as saídas de emergência estão identificadas e claramente visíveis.

Crie uma Rota de saída de emergência: insira um mapa da rota no plano.

Defina um ponto de encontro: indique um ponto de encontro seguro fora do edifício.

Indique um Líder de resposta de emergências: designe a pessoa que será responsável por todos os funcionários e visitantes.

Abrigo de emergência no local



Defina qual será a área de abrigo: escolha uma área segura dentro do edifício para ser o abrigo, de preferência sem janelas e com uma porta que tenha tranca.



Abasteça a área do abrigo: verifique se a área do abrigo está abastecida com os suprimentos de emergência necessários.



Conheça os sistemas do edifício: localize aquecedores, ventiladores e equipamentos de ar-condicionado para que possam ser desligados rapidamente, se necessário.



Atribua tarefas: durante o procedimento de abrigo de emergência no local, atribua responsabilidades específicas aos funcionários.



Prepare a lista de contatos de emergência: verifique se a equipe tem acesso a uma lista de contatos de emergência, caso seja necessário.



Mantenha os dispositivos carregados: carregue rádios e telefones e guarde os carregadores na área de abrigo designada.

Proteção de bens materiais e equipamentos



Segurança das pessoas em primeiro lugar: só proteja os bens materiais se isso não colocar as pessoas em risco.



Identifique quais itens serão protegidos: defina quais bens materiais, equipamentos ou documentos precisam ser protegidos.



Localize os itens: registre a localização desses itens.



Dê instruções: descreva detalhadamente as etapas para proteger cada item.



Tempo estimado: indique a estimativa do tempo necessário para proteger cada item.

Consulte os Guias de resposta a emergências para saber como responder a perigos específicos.

- Incêndio
- Plano de emergência médica
- Ameaça de bomba
- Substâncias suspeitas
- Exposição a doenças transmitidas pelo sangue
- Queda de energia
- Vazamento de gasolina/ produtos químicos
- Vazamento de gás natural/ propano
- Rompimento de tubulação hidráulica
- Clima severo
- Inundação
- O que pode ser aproveitado após a inundação
- Contaminação de produtos
- Falha de refrigeradores/ Segurança de alimentos
- Contaminação da água/ Recomendação de fervura da água
- Roubos
- Agitação civil
- Ataque cibernético

Nome da empresa

Plano de ações de emergência

2. GUIAS DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

INCÊNDIO

Se houver um aviso de incêndio, acione o alarme de incêndio (se estiver disponível e ainda não tiver sido acionado) para que os ocupantes sejam avisados e saiam do edifício. Em seguida, ligue para 911 para avisar o corpo de bombeiros. Informe os seguintes dados:

- Nome e endereço da empresa
- Tipo de incêndio (por exemplo, elétrico, com presença de graxa, papel, produtos químicos)
- Localização do incêndio (edifício e andar)
- Tipo de alarme de incêndio (por exemplo, detector, acionador manual, chuveiro de incêndio)
- Localização do alarme de incêndio (por exemplo, edifício e andar)
- Nome da pessoa que relatou o incêndio
- Número de telefone para retornar a chamada
- Equipe que vai conduzir a evacuação de funcionários e visitantes

Procedimentos

1. **Evacuar:** remova os ocupantes do edifício pelas rotas de saída de emergência e encaminhe-os para os principais pontos de encontro no lado de fora.
2. **Encaminhar:** encaminhe os ocupantes do edifício para escadas e saídas longe do fogo.
3. **Proibir:** proíba o uso de elevadores.
4. **Contar todos os funcionários:** conte todos os funcionários e visitantes no ponto de encontro.
5. **Avisar o corpo de bombeiros:** informe ao corpo de bombeiros se todas as pessoas foram contadas e se alguém se feriu. Atualize os bombeiros sobre o tipo de emergência e as ações que foram adotadas. Entregue aos bombeiros as plantas do andar, chaves e o que mais eles solicitarem.

Localização dos extintores de incêndio

Localização

Sistemas de proteção contra incêndio

Guia de resposta a emergências – Exemplo: Incêndio

Nome da empresa _____ Plano de ações de emergência

2. GUIAS DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

INCÊNDIO

Se houver um aviso de incêndio, acione o alarme de incêndio (se o acionado) para que os ocupantes sejam avisados e assim do edifício corpo de bombeiros. Informe os seguintes dados:

- Nome e endereço da empresa
- Tipo de incêndio (por exemplo, elétrico, com presença de gás)
- Localização do incêndio (edifício e andar)
- Tipo de alarme de incêndio (por exemplo, detector, acionado)
- Localização do alarme de incêndio (por exemplo, edifício e andar)
- Nome da pessoa que relatou o incêndio
- Número de telefone para retornar a chamada
- Equipe que vai conduzir a evacuação de funcionários e visitantes

Procedimentos

1. **Evacuar:** remova os ocupantes do edifício pelas rotas de saída principais pontos de encontro no lado de fora.
2. **Encaminhar:** encaminhe os ocupantes do edifício para os pontos de encontro.
3. **Proibir:** proíba o uso de elevadores.
4. **Contar todos os funcionários:** conte todos os funcionários.
5. **Avisar o corpo de bombeiros:** informe ao corpo de bombeiros se alguém se feriu. Atualize os bombeiros sobre o tipo de fogo. Entregue aos bombeiros as plantas do andar, chaves e o que for necessário.

Localização dos extintores de incêndio

Localização

Sistemas de proteção contra incêndio

Registre os sistemas de proteção contra incêndio, incluindo tipos de sistemas, localização, área, instruções e o risco específico que o sistema evita. Em caso de dúvidas, fale com o administrador ou com o proprietário do edifício.

Tipo de sistema	Localização	Ponto de acesso/instruções
Chuveiro de incêndio	Válvula de controle	
	Válvula de controle	
	Válvula de controle	
Bomba de incêndio		
Sistemas especiais de extinção de incêndio		

Insira o mapa de ferramentas e sistemas de proteção contra incêndio

12

- **Localize os extintores de incêndio:** indique a localização de todos os extintores de incêndio em todo o edifício.
- **Documente os sistemas de proteção contra incêndio:** identifique e registre detalhes sobre chuveiros de incêndio, bombas de incêndio e sistemas especiais de extintores.
- **Disponibilize orientação visual:** insira um mapa que identifique a localização de todos os sistemas e ferramentas de proteção contra incêndio.

PLANO DE CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS

Quais ações podem ser adotadas para que a empresa continue funcionando e retome suas atividades normais?

2.1 Checklist de planejamento

2.2 Introdução: finalidade, escopo, políticas e delegação de autoridade

2.3 Estratégias de continuidade e retomada de funções comerciais essenciais

- A. Funções comerciais essenciais
 - B. Estratégias de continuidade
 - C. Estratégias de retomada
-

2.4 Procedimentos de comunicação

2.5 Manutenção do plano

2.6 Anexos

Organize os principais documentos e as informações essenciais antes que um incidente ocorra.

- ☐ Recursos Humanos/Funcionários
- ☐ Instalações
- ☐ Operações
- ☐ Marketing/Vendas
- ☐ Relações públicas
- ☐ Fornecedores/Prestadores de serviços
- ☐ Equipamentos
- ☐ Tecnologia da Informação
- ☐ Finanças
- ☐ Seguros
- ☐ Departamento Jurídico
- ☐ Conformidade

Imagem: Christin Hume, Unsplash

FINALIDADE E ESCOPO

Defina o conteúdo do plano e por que é importante saber:

- Como se preparar para uma emergência ou um incidente
- Como manter o funcionamento após um incidente
- Como retomar as atividades normais

POLÍTICAS

Alinhe as decisões do plano a:

- Políticas da empresa
- Normas do setor
- Exigências legais

DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE

Defina quem tem a autoridade para tomar decisões e implementar o plano quando ocorrer um incidente.

Ações ou processos essenciais para a entrega de produtos ou a prestação de serviços. Um incidente prolongado pode causar prejuízos ou a falência da empresa.

Operações

- Embalagem de pedidos
- Produção
- Prestação de serviços

Cadeia de abastecimento/ Logística

- Estoque de suprimentos
- Distribuição
- Gestão de fornecedores/prestadores de serviços

Departamento Jurídico/ de Conformidade

- Gestão de contratos
- Conformidade regulatória
- Relatórios

Recursos Humanos

- Escala de funcionários
- Manutenção de registros de funcionários
- Gestão de sistemas de informações de RH

Tecnologia da Informação

- Gestão de dados
- Acesso à internet
- Cibersegurança

Finanças

- Relatórios financeiros e orçamentos
- Processamento de folha de pagamento
- Contas a pagar/Contas a receber

Marketing/Vendas

- Transações no ponto de venda
- Relações públicas
- Manutenção dos sistemas de comunicação
- Gestão de redes sociais e sites

Instalações

- Funcionamento e manutenção de aquecedores, ventiladores e aparelhos de ar-condicionado/iluminação/serviços públicos
- Segurança física e patrimonial

Gestão executiva/estratégica

- Decisões financeiras e operacionais
- Gestão de riscos
- Relações com as partes interessadas



Exemplos de funções essenciais: **Padaria**

- **Instalações e operações**
 - Mistura da massa
 - Assamento dos produtos
 - Entrega dos produtos
 - Armazenamento e refrigeração dos produtos
- **Cadeia de abastecimento e estoque**
 - Pedido de insumos
(por exemplo, ingredientes, recipientes etc.)
- **Vendas e transações com clientes**
 - Ponto de compra na loja
 - Pedidos on-line
- **RH**
 - Contratação de pessoal
 - Folha de pagamento

ATIVIDADE: Liste as Funções comerciais essenciais que a sua organização precisa manter ou retomar rapidamente após um incidente.

A

Quais são os **produtos e serviços** principais da sua empresa que geram receita ou servem os clientes?

B

Quais **processos** são essenciais para suas operações e facilitam a entrega de seus produtos ou serviços?

Função comercial essencial: [Insira o nome da função comercial essencial.] Detalhes/Instruções	
Prioridade de retomada <ul style="list-style-type: none"> • Crítica • Alta • Média • Baixa 	Meta de prazo de retomada [Indique o prazo máximo viável para retomada da função após um incidente.]
Quem executa essa função? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:	Quem poderia ser o funcionário substituto? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:
Descrição resumida de como executar essa função [Descreva as instruções passo a passo]	
Treinamento necessário [Informe os detalhes.]	O que é necessário para executar essa função? Equipamentos: Registros/Relatórios: Materiais: Serviços públicos: Espaço:
Interdependências [Liste outras entidades que fornecem recursos ou contribuições para essa função.]	Quem utiliza o resultado dessa função? [Liste todos os indivíduos ou grupos relevantes.]
Local principal [Especifique o local principal dessa função.]	Local alternativo [Especifique o local alternativo dessa função.]
Obrigatoriedade <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma • Jurídica • Contratual • Regulatória • Financeira 	Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função [Insira o valor estimado.]

Função comercial essencial: insira o nome da função

Prioridade de retomada: o quanto essa função é essencial? Considere épocas nas quais um incidente teria maior impacto (por exemplo, estação do ano, fim de mês/trimestre etc.)

- ☐ Crítica
- ☐ Alta
- ☐ Média
- ☐ Baixa

Meta de prazo de retomada: por quanto tempo no máximo essa função pode ficar paralisada sem que ocorram impactos operacionais e/ou financeiros?

- ☐ Menos de 1 hora
- ☐ 1 a 8 horas
- ☐ 8 a 24 horas
- ☐ 24 a 72 horas
- ☐ Mais de 72 horas

ATIVIDADE: Priorize suas funções comerciais essenciais.

Concentre-se em funções de prioridade crítica e alta que terão impacto significativo na sua empresa se forem paralisadas mesmo por um breve período.

Prioridade de retomada: o quanto essa função é essencial? Considere épocas nas quais um incidente teria maior impacto (por exemplo, estação do ano, fim de mês/trimestre etc.)

- ☐ Crítica
- ☐ Alta
- ☐ Média
- ☐ Baixa

Meta de prazo de retomada: por quanto tempo no máximo essa função pode ficar paralisada sem que ocorram impactos operacionais e/ou financeiros?

- ☐ Menos de 1 hora
- ☐ 1 a 8 horas
- ☐ 8 a 24 horas
- ☐ 24 a 72 horas
- ☐ Mais de 72 horas

Função comercial essencial: [Insira o nome da função comercial essencial.] Detalhes/Instruções	
Prioridade de retomada <ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	Meta de prazo de retomada [Indique o prazo máximo viável para retomada da função após um incidente.]
Quem executa essa função? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:	Quem poderia ser o funcionário substituto? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:
Descrição resumida de como executar essa função [Descreva as instruções passo a passo]	
Treinamento necessário [Informe os detalhes.]	O que é necessário para executar essa função? Equipamentos: Registros/Relatórios: Materiais: Serviços públicos: Espaço:
Interdependências [Liste outras entidades que fornecem recursos ou contribuições para essa função.]	Quem utiliza o resultado dessa função? [Liste todos os indivíduos ou grupos relevantes.]
Local principal [Especifique o local principal dessa função.]	Local alternativo [Especifique o local alternativo dessa função.]
Obrigatoriedade <ul style="list-style-type: none">• Nenhuma• Jurídica• Contratual• Regulatória• Financeira	Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função [Insira o valor estimado.]

Detalhe cada função crítica.

Quem executa essa função? Liste gerentes, supervisores, funcionários, fornecedores e prestadores de serviços.	Quem poderia ser o funcionário substituto? Indique um funcionário substituto para cada cargo listado à esquerda.
Descrição resumida de como executar a função. Dê instruções ao funcionário substituto.	
Treinamento necessário: Licenças, certificações, treinamento de segurança etc.	O que é necessário para executar essa função? Liste equipamentos, registros, relatórios, insumos, serviços públicos, espaço etc.

Função comercial essencial: [Insira o nome da função comercial essencial.]	
Detalhes/Instruções	
Prioridade de retomada <ul style="list-style-type: none"> • Crítica • Alta • Média • Baixa 	Meta de prazo de retomada [Indique o prazo máximo viável para retomada da função após um incidente.]
Quem executa essa função? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:	Quem poderia ser o funcionário substituto? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:
Descrição resumida de como executar essa função [Descreva as instruções passo a passo]	
Treinamento necessário [Informe os detalhes.]	O que é necessário para executar essa função? Equipamentos: Registros/Relatórios: Materiais: Serviços públicos: Espaço:
Interdependências [Liste outras entidades que fornecem recursos ou contribuições para essa função.]	Quem utiliza o resultado dessa função? [Liste todos os indivíduos ou grupos relevantes.]
Local principal [Especifique o local principal dessa função.]	Local alternativo [Especifique o local alternativo dessa função.]
Obrigatoriedade <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma • Jurídica • Contratual • Regulatória • Financeira 	Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função [Insira o valor estimado.]

CONTRIBUIÇÕES

FUNÇÃO
ESSENCIAL

RESULTADOS

Contribuições/Interdependências:

Quais outras funções internas ou entidades externas fornecem recursos ou contribuem para essa função?

Quem utiliza o resultado dessa função?

Existem outras funções dentro da empresa que dependem dos resultados dessa função?

Existem entidades externas que dependem dessa função?

Função comercial essencial: [Insira o nome da função comercial essencial.]	
Detalhes/Instruções	
Prioridade de retomada <ul style="list-style-type: none"> • Crítica • Alta • Média • Baixa 	Meta de prazo de retomada [Indique o prazo máximo viável para retomada da função após um incidente.]
Quem executa essa função? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:	Quem poderia ser o funcionário substituto? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:
Descrição resumida de como executar essa função [Descreva as instruções passo a passo]	
Treinamento necessário [Informe os detalhes.]	O que é necessário para executar essa função? Equipamentos: Registros/Relatórios: Materiais: Serviços públicos: Espaço:
Interdependências [Liste outras entidades que fornecem recursos ou contribuições para essa função.]	Quem utiliza o resultado dessa função? [Liste todos os indivíduos ou grupos relevantes.]
Local principal [Especifique o local principal dessa função.]	Local alternativo [Especifique o local alternativo dessa função.]
Obrigatoriedade <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma • Jurídica • Contratual • Regulatória • Financeira 	Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função [Insira o valor estimado.]

Local principal:

Especifique o local principal dessa função.

Local secundário:

Especifique o local alternativo/reserva dessa função.

Ao informar um local alternativo, leve em conta o que é necessário para executar a função.

Função comercial essencial: <u>[Insira o nome da função comercial essencial.]</u> Detalhes/Instruções	
Prioridade de retomada <ul style="list-style-type: none">• Crítica• Alta• Média• Baixa	Meta de prazo de retomada <u>[Indique o prazo máximo viável para retomada da função após um incidente.]</u>
Quem executa essa função? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:	Quem poderia ser o funcionário substituto? Gerente/Supervisor: Outros funcionários: Fornecedores/Prestadores de serviços:
Descrição resumida de como executar essa função <u>[Descreva as instruções passo a passo]</u>	
Treinamento necessário <u>[Informe os detalhes.]</u>	O que é necessário para executar essa função? Equipamentos: Registros/Relatórios: Materiais: Serviços públicos: Espaço:
Interdependências <u>[Liste outras entidades que fornecem recursos ou contribuições para essa função.]</u>	Quem utiliza o resultado dessa função? <u>[Liste todos os indivíduos ou grupos relevantes.]</u>
Local principal <u>[Especifique o local principal dessa função.]</u>	Local alternativo <u>[Especifique o local alternativo dessa função.]</u>
Obrigatoriedade <ul style="list-style-type: none">• Nenhuma• Jurídica• Contratual• Regulatória• Financeira	Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função <u>[Insira o valor estimado.]</u>

Obrigatoriedade:

- ☐ Nenhuma
- ☐ Jurídica
- ☐ Contratual
- ☐ Regulatória
- ☐ Financeira

Prejuízo financeiro (ou cobrança de multas) na ausência da função:

Prejuízo estimado: US\$_____

- Perda de vendas e de receita
- Fluxo de caixa negativo resultante do atraso de vendas ou receita
- Aumento de despesas (exemplo: horas extras, terceirização, custos de aceleração etc.)
- Multas regulatórias
- Penalidades contratuais ou perda de bônus contratuais
- Insatisfação ou perda do cliente
- Atraso na implantação do plano de negócios ou da iniciativa estratégica



Continuidade: Manter operações críticas, minimizar o tempo de paralisação e reduzir os impactos dos incidentes nas Funções comerciais essenciais.

No caso de funções de prioridade crítica e alta, desenvolva estratégias para manter a função operando após um incidente e considere o seguinte:

- Meta de prazo de retomada
(em quanto tempo a função precisa ser retomada)
- Quem executa a função e quem é o funcionário substituto
- Treinamento necessário
- Equipamentos, insumos, espaço, serviços públicos necessários etc.
- Interdependências *(contribuições e resultados)*
- Local principal e local alternativo
- Obrigatoriedades
- Possíveis prejuízos

EXEMPLOS DE INCIDENTES

Impedimento de acesso a um local
(por exemplo, devido a danos em um edifício)

Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários *(por exemplo, numa pandemia)*

Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas *(por exemplo, um problema de TI)*

Exemplo de estratégias de continuidade: **Padaria**

FUNÇÃO ESSENCIAL	POSSÍVEL INCIDENTE	EXEMPLO DE ESTRATÉGIAS DE CONTINUIDADE
Folha de pagamento	Impedimento do acesso a um local (por exemplo, área inundada, rua/edifício inacessível por vários dias)	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer a folha de pagamento em local alternativo • <u>Considerações de planejamento:</u> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Verificar se o local alternativo tem equipamentos, software, espaço, insumos, serviços públicos etc. necessários. ◦ Assegurar que o funcionário principal e o funcionário substituto responsáveis pela folha de pagamento possam acessar o local alternativo.
	Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários (por exemplo, pandemia ou surto de doença infecciosa)	<ul style="list-style-type: none"> • Um funcionário substituto faz a folha de pagamento • <u>Considerações de planejamento:</u> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Identificar o funcionário substituto (cargo/posição) ◦ Elaborar um documento de instruções sobre a folha de pagamento ◦ Providenciar para o funcionário substituto as credenciais de acesso ao sistema de folha de pagamento
	Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas (exemplo, impossibilidade de acessar o sistema on-line de folha de pagamento)	<ul style="list-style-type: none"> • Processar manualmente/Ligar para a empresa de contabilidade • <u>Considerações de planejamento:</u> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Planilha com informações da folha de pagamento de funcionários ◦ Informações de contato da empresa de contabilidade ◦ Segurança de informações confidenciais (armazenamento de documentos físicos, transferência de informações)

ATIVIDADE: Desenvolva uma estratégia de continuidade para cada tipo de incidente.

Considere todos os detalhes descritos anteriormente.

Estratégias de continuidade	
Impedimento de acesso a um local:	[Descreva as etapas para manter o funcionamento durante um incidente no qual sua empresa é impedida de acessar um local.]
Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários:	[Descreva as etapas para manter o funcionamento durante um incidente no qual sua empresa não tem acesso a serviços devido à redução no quadro de funcionários.]
Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas:	[Descreva as etapas para manter o funcionamento durante um incidente no qual sua empresa não tem acesso a serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas.]

Retomada: Transição das suas estratégias de continuidade para as operações normais, da forma mais tranquila possível.

Exemplo 1

- **Estratégia de continuidade:**
Realocar a função para um lugar alternativo
- **Estratégia de retomada:**
Documentar como você vai retornar ao local principal e como pretende torná-lo mais resistente

Exemplo 2

- **Estratégia de continuidade:**
Contratar um fornecedor ou prestador de serviços alternativo
- **Estratégia de retomada:**
Selecionar um grupo mais confiável ou diversificado de fornecedores ou prestadores de serviços

Exemplo 3

- **Estratégia de continuidade:**
Um funcionário substituto vai executar a função
- **Estratégia de retomada:**
Devolver a função ao responsável principal e treinar mais funcionários para capacitá-los

Exemplo de estratégias de retomada: **Padaria**

FUNÇÃO ESSENCIAL	POSSÍVEL INCIDENTE	ESTRATÉGIAS DE CONTINUIDADE	EXEMPLO DE ESTRATÉGIAS DE RETOMADA
Folha de pagamento	Impedimento do acesso a um local (por exemplo, área inundada, rua/edifício inacessível por vários dias)	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a folha de pagamento em um local alternativo até que o local principal retorne às atividades normais 	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar alertas de emergência; consultar as redes sociais da Gestão de Emergências e da Polícia de Boston para receber atualizações sobre a reabertura do acesso a áreas/imóveis Documentar danos a bens materiais Acionar o seguro Bombear água fora do edifício Remover detritos Limpar e desinfetar o edifício
	Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários (por exemplo, pandemia ou surto de doença infecciosa)	<ul style="list-style-type: none"> Um funcionário substituto faz a folha de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Documentar as atividades de folha de pagamento para o encarregado responsável principal Marcar uma reunião de alinhamento com o responsável principal
	Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas (exemplo, impossibilidade de acessar o sistema on-line de folha de pagamento)	<ul style="list-style-type: none"> Processar a folha manualmente/Ligar para a empresa de contabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar com a empresa de contabilidade para inserir o teor dos documentos manuais no sistema de folha de pagamento

ATIVIDADE: Desenvolva uma estratégia de retomada para cada tipo de incidente.

Considere todos os detalhes descritos anteriormente.

Estratégias de retomada	
Impedimento de acesso a um local:	[Descreva as etapas para que a função essencial volte ao normal quando sua empresa for impedida de acessar um local.]
Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários:	[Descreva as etapas para que a função volte ao normal quando sua empresa não tiver acesso a serviços devido à redução no quadro de funcionários.]
Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas:	[Descreva as etapas para que a função volte ao normal quando sua empresa não tiver acesso a serviços devido a falhas de equipamentos e sistemas.]

Modelo de comunicação de crise

Assunto: Atualizações importantes sobre [incidente/emergência na empresa]

Prezados [funcionários/clientes/fornecedores/prestadores de serviços/órgãos reguladores],

Gostaríamos de informar sobre um incidente recente que está afetando nossas operações. No momento, estamos passando por [descreva o incidente ou a emergência].

O que estamos fazendo a respeito:

- [Liste as medidas específicas que estão sendo adotadas para resolver o problema].
- [Informe uma estimativa do cronograma de resolução do problema, se possível].
- [Mencione soluções temporárias ou serviços alternativos em vigor].

Como ajudar:

Estamos tentando controlar efetivamente esta situação. Por isso, pedimos que:

- [Liste ações específicas que os destinatários precisam realizar, como usar formas de contato alternativas ou ter paciência em caso de atrasos].
- [Destaque prazos ou atualizações importantes que os destinatários precisam saber].

Dúvidas?

Em caso de dúvidas, entre em contato com [informações de contato apropriadas]. Agradecemos sua compreensão e seu apoio neste momento. Vamos continuar divulgando as atualizações conforme necessário.

Atenciosamente,

[Seu nome]

[Seu cargo]

[Nome da empresa]

[Informações de contato]

- **Comunique a situação** e o impacto dela aos públicos relevantes (funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, clientes, órgãos reguladores, a mídia etc.).
- Inclua informações sobre:
 - O que aconteceu
 - O que você está fazendo a respeito
 - Como as pessoas podem ajudar
 - Com quem elas podem falar em caso de dúvidas
- Adapte o **Modelo de comunicação de crise** para cada público, conforme necessário.

Sistemas de comunicação

Necessidade de comunicação	Sistema/Ferramenta principal	Sistema/Ferramenta reserva	Observações/Orientações
Comunicação interna	[Insira o nome do sistema ou da ferramenta (por exemplo, Slack, Teams, mensagens de texto em grupo, e-mail, sistema de notificação em massa, site, CMS, linha direta de suporte).]	[Insira o nome do sistema ou da ferramenta.]	[Liste outras observações ou orientações relacionadas a esse sistema de comunicação.]
Comunicação externa (cliente/prestador de serviços/ fornecedor/órgão regulador)	Comunicação com clientes		
	Comunicação com prestadores de serviços		
	Comunicação com fornecedores		
	Comunicação com órgãos reguladores		

- Defina **como** você vai se comunicar com cada público (por e-mail, telefone, texto, sistema de comunicação em massa, site, plataforma de mensagens e colaboração, redes sociais etc.)
- Identifique um sistema de comunicação **principal** e um sistema **reserva**



MANTENHA O PLANO ATUALIZADO

e informe os funcionários sobre alterações

MANUTENÇÃO DO PLANO

O plano é revisado [frequência] ou após a prática de um exercício, um incidente ou uma mudança significativa na empresa. Conforme necessário, o plano é atualizado para refletir riscos, estratégias, recursos e responsabilidades vigentes. As alterações no plano serão autorizadas por [pessoa responsável pela autorização] e comunicadas para [destinatários]. Consulte abaixo o histórico de alterações do plano.

Data	Descrição das alterações	Autorização

- Decida com que frequência o plano será revisado, por exemplo, após
 - A prática de um exercício do plano
 - Um incidente
 - Uma mudança significativa na empresa
- O plano deve ser atualizado para refletir riscos, estratégias, recursos e responsabilidades vigentes.
- Decida quem tem autorização para modificar o plano
- Decida quem deve revisar e receber as atualizações do plano

LEMBRE-SE DOS ANEXOS!

Anexo A – Identificação do funcionário

Contém os principais dados do funcionário, incluindo informações de contato, funções comerciais essenciais que ele realiza, certificações e contatos de emergência.

Anexo B – Principais informações de fornecedores e prestadores de serviços

Lista os fornecedores e prestadores de serviço principais e alternativos, seus dados de contato e as funções comerciais essenciais nas quais colaboram.

Anexo C – Identificação de equipamentos

Documenta dados de equipamentos críticos, como números de série, localização, custos e disponibilidade de equipamento reserva.

Anexo D – Identificação de equipamentos e processos de TI

Inclui equipamentos de TI, métodos de proteção de dados, disponibilidade de equipamento reserva, cronogramas de manutenção e metas de prazo de recuperação.

Anexo E – Informações financeiras e de seguro

Lista contatos financeiros e apólices de seguro, incluindo detalhes de cobertura e limites da apólice.

Anexo F – Recursos

Lista recursos para recuperação de empresas, distritos de melhoria empresarial e organizações locais que dão suporte às empresas e as ajudam a desenvolver resiliência.

The background image shows a park with a large equestrian statue in the center. The statue is on a pedestal and depicts a man on a horse. In the background, there are several tall, modern buildings with glass facades. The sky is blue with some clouds. In the foreground, there are green plants and a path.

INTERVALO

Treinamento e exercícios 25 minutos

Principais aprendizados 5 minutos

TREINAMENTO E EXERCÍCIOS

Os planos são efetivos? Quais falhas precisam ser resolvidas?

Treinamento

3.1

Teste do plano: Exercício de simulação

3.2

Orientação para exercícios adicionais

3.3

Vídeos de treinamento e recursos adicionais

3.4

Treinamento e exercícios sobre os seus planos – **Processo**



1. Planejamento

Preencha seu Plano de ações de emergência e seu Plano de continuidade das atividades comerciais.



2. Treinamento

Dê um treinamento sobre os planos para a sua equipe.



3. Exercícios

Teste seus planos usando a Orientação para os exercícios e a Planilha de perguntas para debate.



4. Relatório pós-incidente e Plano de aprimoramento

Elabore um Relatório pós-incidente para identificar falhas. Com base nesse relatório, preencha um Plano de aprimoramento e atualize os seus planos.



3.1 Treinamento



TREINE SUA EQUIPE

TREINAMENTO E EXERCÍCIOS SOBRE O PLANO

[Pessoa responsável] coordena o treinamento sobre o plano. O objetivo é que todos os funcionários que exercem responsabilidades descritas no plano estejam preparados e compreendam suas funções. O treinamento é realizado:

1. Quando ocorrem mudanças no plano;
2. Quando há mudanças nas responsabilidades que o plano determina para um funcionário; e
3. [Frequência], como forma de atualização ou reciclagem.

Para garantir a eficácia do plano, [pessoa responsável] coordena exercícios baseados em cenário [frequência]. Você pode encontrar exemplos desses exercícios no kit de ferramentas.

Todos os treinamentos e exercícios são registrados, e essa documentação fica armazenada no local [área designada]. [Pessoa responsável] é responsável por criar um plano de aprimoramento que visa solucionar falhas e por atualizar o plano de acordo com os resultados dos exercícios.

- Decida quem será responsável por dar o treinamento sobre o plano para a equipe
- Considere treinar a equipe:
 - Quando ocorrerem mudanças no plano
 - Quando houver mudanças nas responsabilidades que o plano determina para um funcionário
 - Regularmente, como forma de atualização ou reciclagem (1 ou 2 vezes por ano)
- Crie um registro dos treinamentos para garantir que toda equipe está sendo treinada regularmente



DEFINA OBJETIVOS



CRIE UM AMBIENTE LIVRE DE CULPA



ESTABELEÇA UM DIÁLOGO ABERTO

Avalie a capacidade de...

- 1 Responder a uma emergência e proteger vidas e bens materiais.
- 2 Manter as operações durante um incidente usando estratégias de continuidade.
- 3 Retomar o funcionamento normal das operações usando estratégias de retomada.
- 4 Tomar decisões e delegar autoridade.
- 5 Agir com a colaboração de funcionários, clientes e parceiros externos.
- 6 Identificar falhas nos recursos.

3.2 Teste do plano: **Exercício de simulação**

Use os seguintes cenários: **PARA TESTAR** estes aspectos dos seus planos:

Cenário 1: Queda de energia
(*não é possível usar equipamentos*)

Cenário 2: Ataque cibernético
(*não é possível prestar os serviços*)

Cenário 3: Graves incidentes no transporte público (os funcionários *não conseguem chegar ao trabalho*)

Cenário 4: Inundação (*não é possível acessar o local*)

Plano de ações de emergência

- Comunicação
- Evacuação
- Abrigo de emergência no local
- Proteção de bens materiais e equipamentos
- Guias de resposta a emergências

Plano de continuidade das atividades comerciais

- Funções comerciais essenciais
- Estratégias de continuidade
- Comunicação
- Estratégias de retomada



5.1 EXERCÍCIO SOBRE CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS: PERGUNTAS PARA DEBATE

INSTRUÇÕES

Use as perguntas a seguir para se orientar em cada cenário. Comece lendo o Módulo 1, em seguida responda às perguntas identificadas em vermelho como "Módulo 1". Quando terminar, prossiga para o Módulo 2 e responda às perguntas correspondentes ao "Módulo 2", identificadas em vermelho.

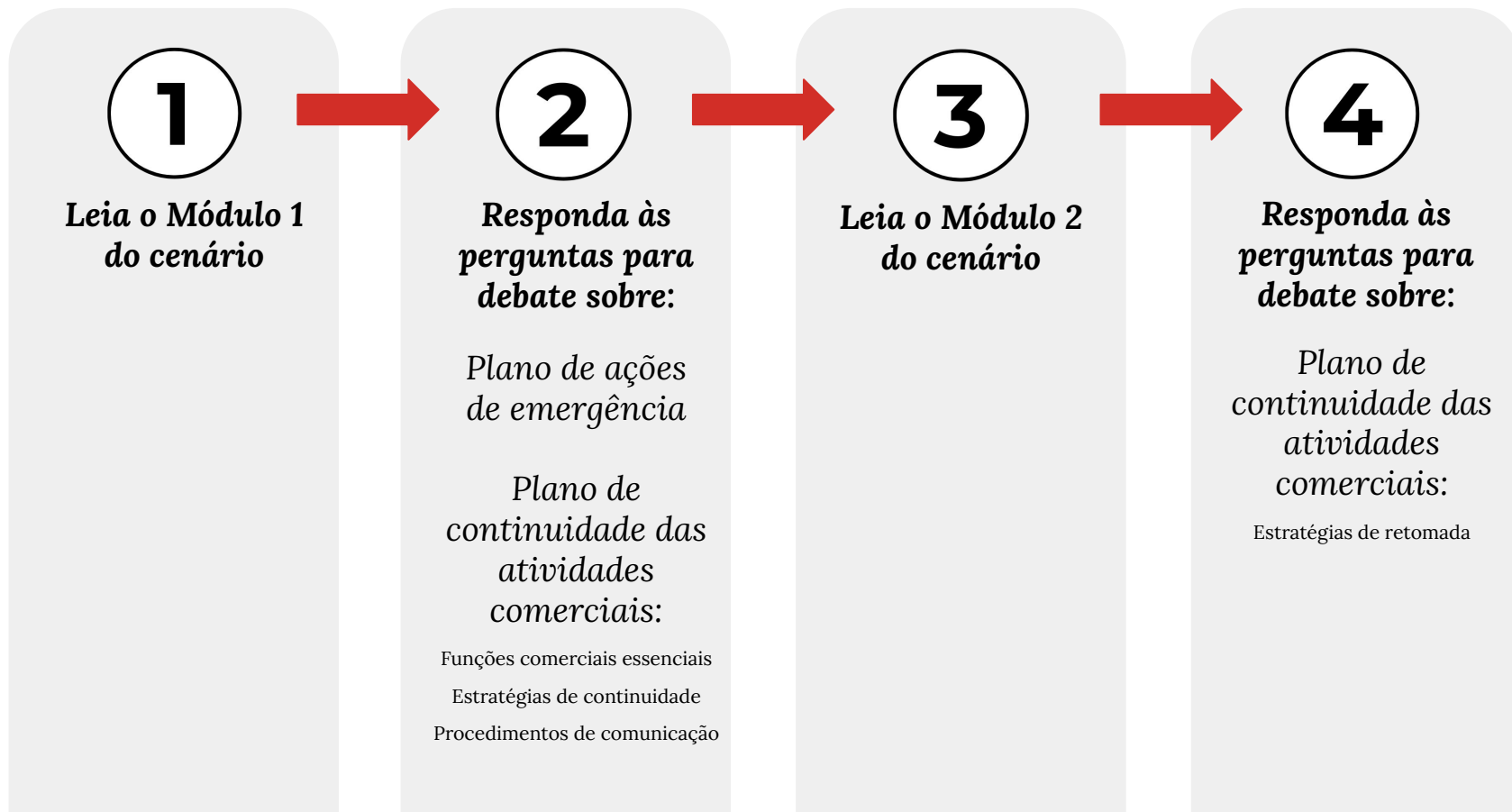
PERGUNTAS PARA DEBATE DO MÓDULO 1

Plano de ações de emergência: Comunicação	
Quem é responsável por notificar pessoas e entidades sobre a emergência?	
Quem precisa ser notificado, e onde estão as informações de contato?	
Qual Sistema de aviso e notificação será usado para comunicar esse incidente, e onde ele está localizado?	
Quais informações devem ser incluídas na notificação?	
Plano de ações de emergência: Evacuação	
Em caso de evacuação, onde é o ponto de encontro designado?	



Onde fica a área de assistência para evacuação, localizada dentro do edifício e destinada a funcionários e clientes com restrições de mobilidade?	
Quem é responsável por auxiliar as pessoas com restrições de mobilidade?	
Existe um mapa das rotas de saída de emergência?	
Plano de ações de emergência: Abrigo de emergência no local	
Se for preciso ir para um abrigo de emergência no local, onde é a área designada para o abrigo?	
Onde é o local designado para armazenamento dos materiais de segurança?	
Quem é responsável por desligar os sistemas de ventilação e de entrada de ar?	
Plano de ações de emergência: Proteção de bens materiais e equipamentos	
Se for seguro, quais bens materiais ou equipamentos precisam ser protegidos?	
Onde os bens materiais ou equipamentos estão localizados?	

3.2 Teste do plano: **Instruções para os cenários**



3.2 Teste do plano: **Cenário 1 (Módulo 1)**

QUEDA DE ENERGIA – PARALISAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Módulo 1

Quinta-feira, 7h00

- Uma forte tempestade causou uma queda de energia que afeta toda a sua rua.
- A empresa de iluminação pública começa a trabalhar para resolver o problema e informa que a falta de energia pode durar mais de 48 horas.
- A falta de energia afetou sua empresa, causando:
 - Impossibilidade de usar sistemas computacionais
 - Desligamento de refrigeração e freezers, com risco de perda do estoque perecível.
 - A conectividade de rede também caiu, pois a falta de energia causou uma falha na rede e afetou a comunicação interna.
 - Os fornecedores não conseguem fazer entregas, pois a tempestade derrubou os cabos de eletricidade na rua.

5.1 EXERCÍCIO SOBRE CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS: PERGUNTAS PARA DEBATE

INSTRUÇÕES

Use as perguntas a seguir para se orientar em cada cenário. Comece lendo o Módulo 1, em seguida responda às perguntas identificadas em vermelho como “Módulo 1”. Quando terminar, passe para o Módulo 2 e responda às perguntas correspondentes ao “Módulo 2”, identificadas em verde.

PERGUNTAS PARA DEBATE DO MÓDULO 1

Plano de ações de emergência: Comunicação	
Quem é responsável por notificar pessoas e entidades sobre a emergência?	
Quem precisa ser notificado, e onde estão as informações de contato?	
Qual Sistema de aviso e notificação será usado para comunicar esse incidente, e onde ele está localizado?	
Quais informações devem ser incluídas na notificação?	
Plano de ações de emergência: Evacuação	
Em caso de evacuação, onde é o ponto de encontro designado?	

1

Onde fica a área de assistência para evacuação, localizada dentro do edifício e destinada a funcionários e clientes com restrições de mobilidade?	
Quem é responsável por auxiliar as pessoas com restrições de mobilidade?	
Existe um mapa das rotas de saída de emergência?	
Plano de ações de emergência: Abrigo de emergência	
Se for preciso ir para um abrigo de emergência no local, onde é a área designada para o abrigo?	
Onde é o local designado para armazenamento dos materiais de segurança?	
Quem é responsável por desligar os sistemas de ventilação e de entrada de ar?	
Plano de ações de emergência: Proteção de bens materiais	
Se for seguro, quais bens materiais ou equipamentos precisam ser protegidos?	
Onde os bens materiais ou equipamentos estão localizados?	

2

Qual é o tempo estimado para proteger bens materiais ou equipamentos?	
Plano de ações de emergência: Guias de resposta	
Qual Guia de resposta a emergência pode ser seguido nessa situação?	
Plano de continuidade das atividades comerciais: Funções comerciais essenciais	
Quais funções comerciais essenciais estão sendo prejudicadas por essa situação?	
Quais funções comerciais essenciais foram classificadas como prioridade crítica e alta?	
Plano de continuidade das atividades comerciais: Estratégias de continuidade	
Estratégias de continuidade: quais medidas você e sua equipe estão adotando para dar continuidade às funções comerciais essenciais prejudicadas por essa situação?	

3

Interdependências: alguma outra entidade fornece recursos ou contribui com essas funções?	
Resultado: quem utiliza o resultado dessas funções?	
Obrigatoriedade: a empresa é obrigada a notificar alguém de que essa função comercial essencial foi prejudicada?	
Plano de continuidade das atividades comerciais: Sistemas de comunicação	
É necessário enviar uma mensagem de Comunicação de crise? Se sim, para quem?	
Qual é o principal sistema de comunicação interna? Qual é o sistema reserva?	
Quais são os principais sistemas de comunicação externa com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e órgãos reguladores? Quais são os sistemas reservas?	

4

3.2 Teste do plano: **Cenário 1 (Módulo 2)**

QUEDA DE ENERGIA – PARALISAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Módulo 2

Domingo, 7h00

- A tempestade passou, e a energia voltou.
- Sua conectividade de rede foi restaurada e está funcionando.
- Os fornecedores recomeçaram as entregas.



PERGUNTAS PARA DEBATE DO MÓDULO 2

Plano de continuidade das atividades comerciais: Estratégias de retomada	
Descreva as estratégias necessárias para retomar as funções comerciais essenciais e as operações normais.	
Quais foram os impactos financeiros desse incidente, e o que deve ser feito a respeito? Considere os recursos disponíveis para recuperação de empresas, cobertura de seguros e outras opções de auxílio financeiro.	

3.2 Teste do plano: **Relatório pós-incidente**

Objetivo	Consegui sem dificuldades	Consegui com dificuldades
1. Avaliar a capacidade de responder a uma emergência e proteger vidas e bens materiais.		
2. Avaliar a capacidade de manter as operações durante um incidente usando estratégias de continuidade.		
3. Avaliar a capacidade de retomar o funcionamento normal das operações usando estratégias de retomada.		
4. Avaliar a eficácia da tomada de decisões e da delegação de autoridade na empresa.		
5. Avaliar os processos de comunicação e a capacidade de agir com a colaboração de funcionários, clientes e parceiros externos.		
6. Identificar falhas nos recursos.		

- Após terminar um cenário, preencha o **Relatório pós-incidente**.
- **Verifique** se você conseguiu cumprir o objetivo do exercício, **com** ou **sem** dificuldades.

3.2 Teste do plano: **Plano de aprimoramento**

- Documente os objetivos marcados como “**Consegui com dificuldades**” em “**Área para aprimoramento**”.
- Identifique formas de aprimorar as áreas relacionadas ao objetivo.
- Indique alguém da equipe para fazer as melhorias.
- Atualize o **Plano de ações de emergência** ou o **Plano de continuidade das atividades comerciais** conforme necessário.

Area of Improvement (Exercise Objective)	How can this area be improved?	Responsible Team Member

Principais aprendizados

Possível interrupção das atividades comerciais

Conheça os perigos que podem afetar sua empresa e compreenda o risco para suas atividades comerciais.

Conheça os recursos de avaliação de risco em [Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

Ações de emergência

Aja imediatamente para proteger vidas e bens materiais.

- Procedimentos de comunicação
- Plano de evacuação
- Abrigo de emergência no local
- Proteção de bens materiais e equipamentos
- Guias de resposta a emergências

Continuidade das atividades comerciais

Adote estratégias de continuidade para manter as funções comerciais essenciais e minimizar os impactos na empresa.

Informe funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos reguladores e clientes sobre o problema e como ele está sendo resolvido.

Retomada das atividades comerciais

Adote estratégias de retomada para que as funções comerciais essenciais voltem ao normal.

3.4 Recursos adicionais

Para conhecer outras formas de suporte, **recursos para recuperação de empresas, auxílios financeiros e organizações locais** que ajudam a fortalecer as empresas e a sua região, consulte o **Anexo F – Recursos** no Plano de continuidade das atividades comerciais.

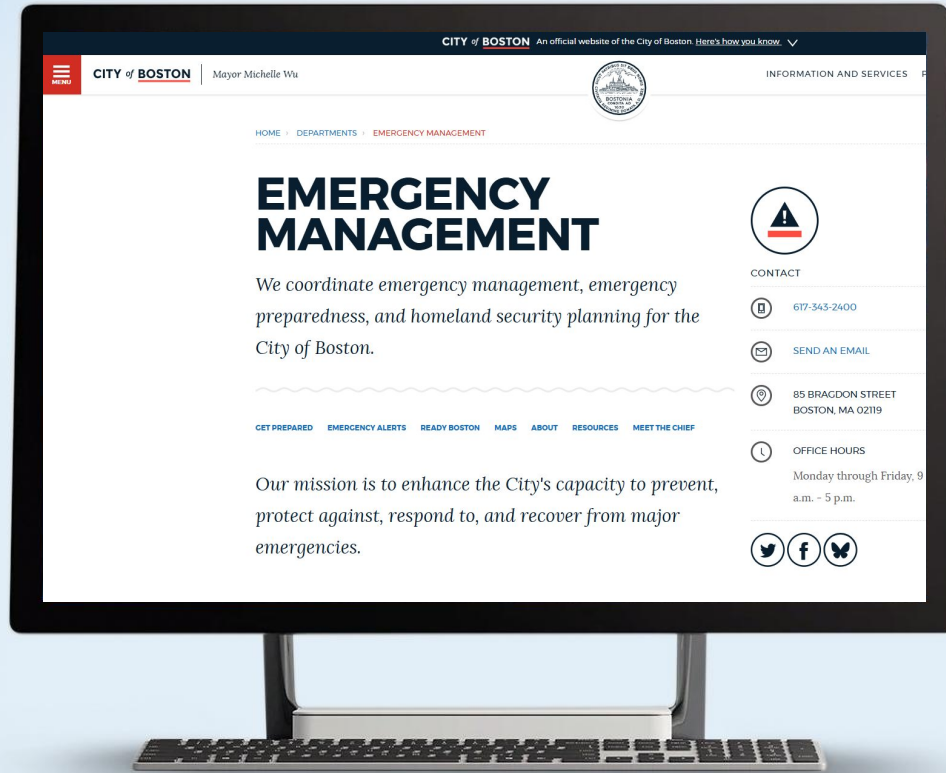
RECURSOS PARA RECUPERAÇÃO DE EMPRESAS

- Programa Nacional de Seguros contra Inundações
- Programa de Assistência Individual da FEMA
- Empréstimo da SBA para desastres
- Cruz Vermelha Americana
- Site DisasterAssistance.gov
- Agência Americana de Cibersegurança (CISA)

DISTRITOS DE MELHORIA EMPRESARIAL E ORGANIZAÇÕES DA REDE BOSTON MAINSTREET

- Downtown Boston Alliance
- Distrito de melhoria empresarial Greenway
- Roxbury Main Streets
- East Boston Gateway Main Streets

3.4 Vídeos de treinamento



Acesse os vídeos de treinamento sobre Continuidade das atividades comerciais em [**boston.gov/emergency**](https://www.boston.gov/emergency) e no **YouTube**.

- Apresentação do Planejamento para continuidade das atividades comerciais
- Plano de ações de emergência
- Plano de continuidade das atividades comerciais
- Treinamento e exercícios

CITY of BOSTON

*Se precisar de mais suporte para se planejar,
escreva para: BostonRCPPGP@Boston.gov*

Consulte dicas de preparação para emergências em [Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency).

Para obter mais informações,
acesse [Ready.gov](https://www.ready.gov) e baixe o *aplicativo FEMA*.

Pesquisa final do programa

Antes de sair, leia o **código QR** e preencha a **Pesquisa final do programa!**

Seu feedback é muito importante para nos ajudar a melhorar as orientações e o treinamento para proprietários de pequenas empresas.

Obrigado!

