

# PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS

---





CITY of **BOSTON**

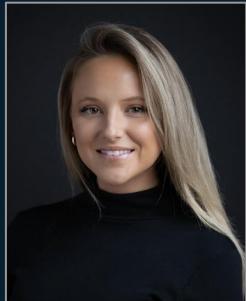
**Regional Catastrophic  
Preparedness Grant Program**



**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*

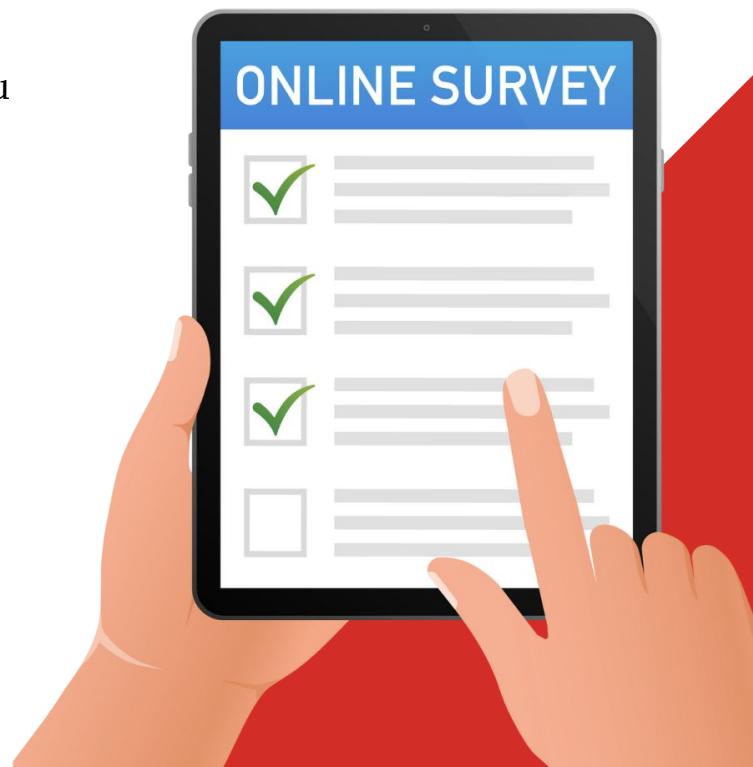
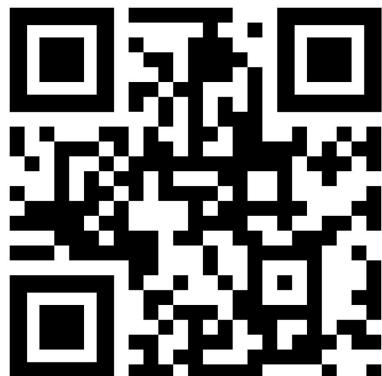
# Pesquisa inicial do programa

---

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?



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?

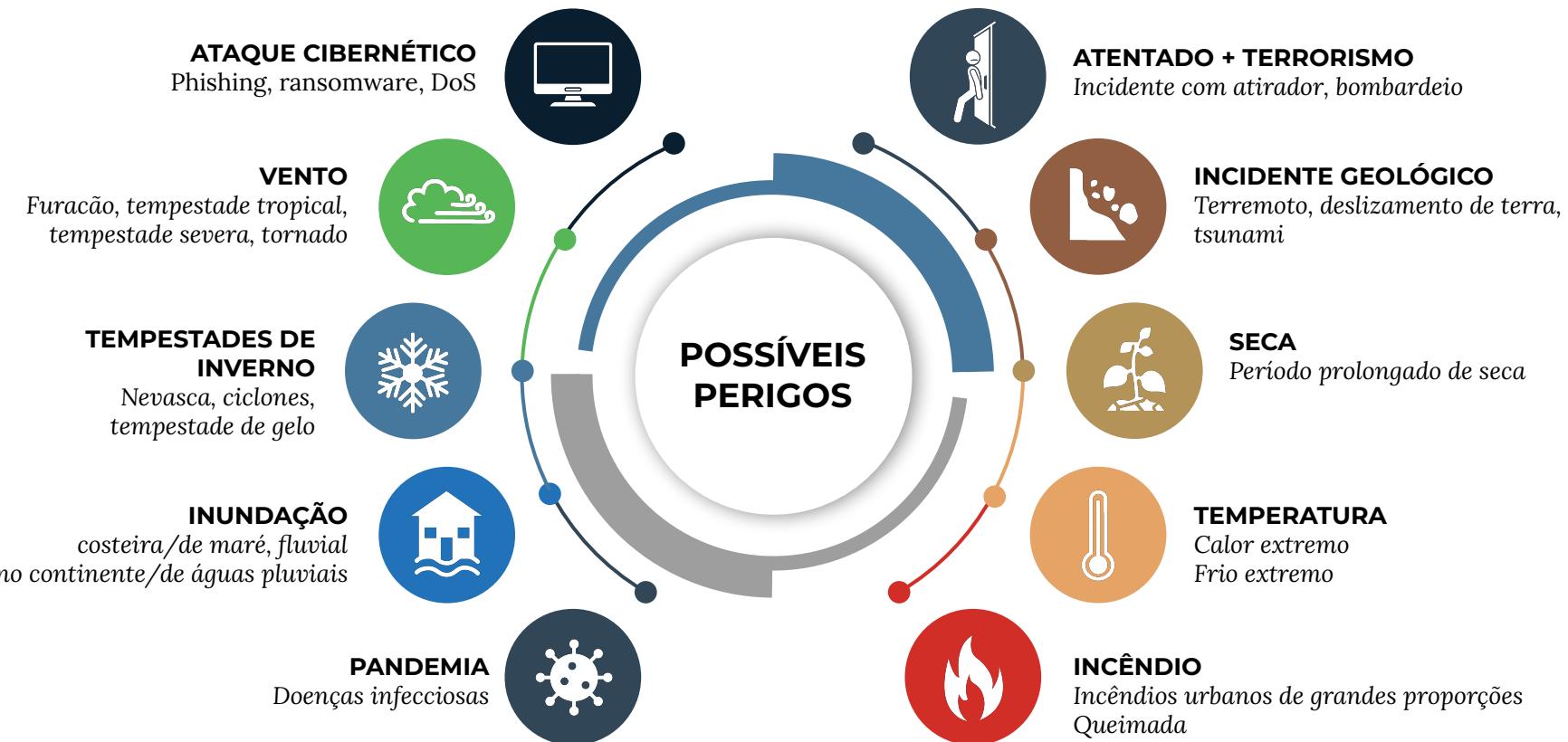
**Continuidade  
das atividades  
comerciais**

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

**Retomada das  
atividades  
comerciais**

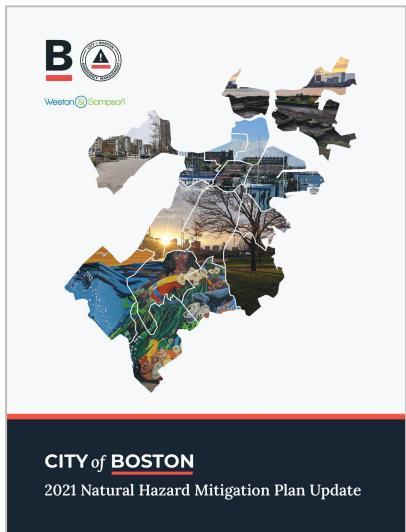
Quais ações  
podem ser adotadas  
para que a empresa  
retome suas  
atividades  
comerciais  
normais?

# Reconhecimento de perigos



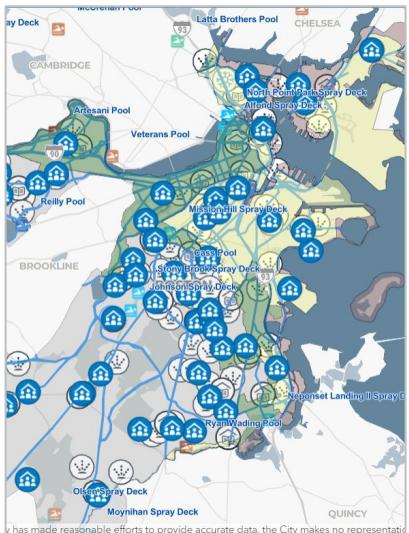
## Recursos para você compreender o seu risco

## PLANO DE REDUÇÃO DE PERIGOS NATURAIS

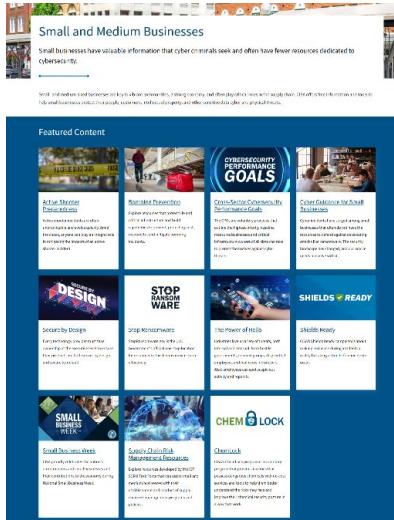


**Boston.gov/emergency**

## MAPA INTERATIVO



## CISA: ATAQUES CIBERNÉTICOS



## FBI: AMEAÇAS



# 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

	<b>Sistema</b>	<b>Local/Painel de controle ou ponto de acesso</b>
<b>Sistema de aviso</b>	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.
<b>Sistema de notificação</b>	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



EXIT



**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:** proiba 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**

**Sistemas de proteção contra incêndio**

11

## Guia de resposta a emergências – Exemplo: Incêndio

Nome da empresa		Plano de ações de emergência	
<p><b>2. GUIAS DE RESPOSTA A INCÊNDIO</b></p> <p><b>INCÊNDIO</b></p> <p>Se houver um aviso de incêndio, acione o alarme de incêndio (se estiver acionado) para que os ocupantes sejam avisados e saiam do edifício corpos de bombeiros. Informe os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e endereço da empresa</li> <li>Tipo do incêndio (por exemplo, elétrico, com presença de gás)</li> <li>Localização do incêndio (edifício e andar)</li> <li>Tipo de alarme de incêndio (por exemplo, detector, acionado)</li> <li>Localização do alarme de incêndio (por exemplo, edifício e andar)</li> <li>Nome da pessoa que relatou o incêndio</li> <li>Número de telefone para retornar a chamada</li> <li>Equipe que vai conduzir a evacuação de funcionários e visitantes</li> </ul> <p><b>Procedimentos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Evacuar: remova os ocupantes do edifício pelas rotas de saída principais e seguras, sempre no lado de fora.</li> <li>Extinguir: examine se é seguro para extinguir o incêndio.</li> <li>Proibir: proibir o uso de elevadores.</li> <li>Contar todos os funcionários: conte todos os funcionários.</li> <li>Avisar o corpo de bombeiros: informe ao corpo de bombeiros se alguém se feriu. Atualize os bombeiros sobre o tipo de incêndio.</li> <li>Entregue aos bombeiros as plantas do andar, chaves e o que é necessário.</li> </ol> <p><b>Localização dos extintores de incêndio</b></p> <p>Localização</p> <p> </p> <p> </p> <p><b>Sistemas de proteção contra incêndio</b></p> <p>Insira o mapa de ferramentas e sistemas de proteção contra incêndio.</p>			

- 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.**



Imagen: Christin Hume, Unsplash

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

FINALIDADE E ESCOPO	POLÍTICAS	DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE
<p><b>Defina o conteúdo do plano e por que é importante saber:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Como se preparar para uma emergência ou um incidente</li><li>• Como manter o funcionamento após um incidente</li><li>• Como retomar as atividades normais</li></ul>	<p><b>Alinhe as decisões do plano a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas da empresa</li><li>• Normas do setor</li><li>• Exigências legais</li></ul>	<p><b>Defina quem tem a autoridade</b> para tomar decisões e implementar o plano quando ocorrer um incidente.</p>

## 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**

- 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**

- 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

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

## 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.

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



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

## 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.

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

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

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

Considere todos os detalhes descritos anteriormente.

Estratégias de continuidade	
<b>Impedimento de acesso a um local:</b>	[Descreva as etapas para manter o funcionamento durante um incidente no qual sua empresa é impedida de acessar um local.]
<b>Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários:</b>	[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.]
<b>Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas:</b>	[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	<b>Impedimento do acesso a um local</b> (por exemplo, área inundada, rua/edifício inacessível por vários dias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fazer a folha de pagamento em um local alternativo até que o local principal retorne às atividades normais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Documentar danos a bens materiais</li> <li>Acionar o seguro</li> <li>Bombear água fora do edifício</li> <li>Remover detritos</li> <li>Limpar e desinfetar o edifício</li> </ul>
	<b>Paralisação de serviços devido à redução no quadro de funcionários</b> (por exemplo, pandemia ou surto de doença infecciosa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um funcionário substituto faz a folha de pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar as atividades de folha de pagamento para o encarregado responsável principal</li> <li>Marcar uma reunião de alinhamento com o responsável principal</li> </ul>
	<b>Paralisação de serviços devido a falhas de equipamentos ou sistemas</b> (exemplo, impossibilidade de acessar o sistema on-line de folha de pagamento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processar a folha manualmente/Ligar para a empresa de contabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborar com a empresa de contabilidade para inserir o teor dos documentos manuais no sistema de folha de pagamento</li> </ul>

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

Considere todos os detalhes descritos anteriormente.

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

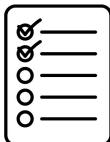
[Informações de contato]

- **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.

A statue of George Washington on a horse is the central focus, set against a backdrop of a city skyline with various skyscrapers under a cloudy sky. The foreground shows a well-maintained park with green lawns, trees, and a paved 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**

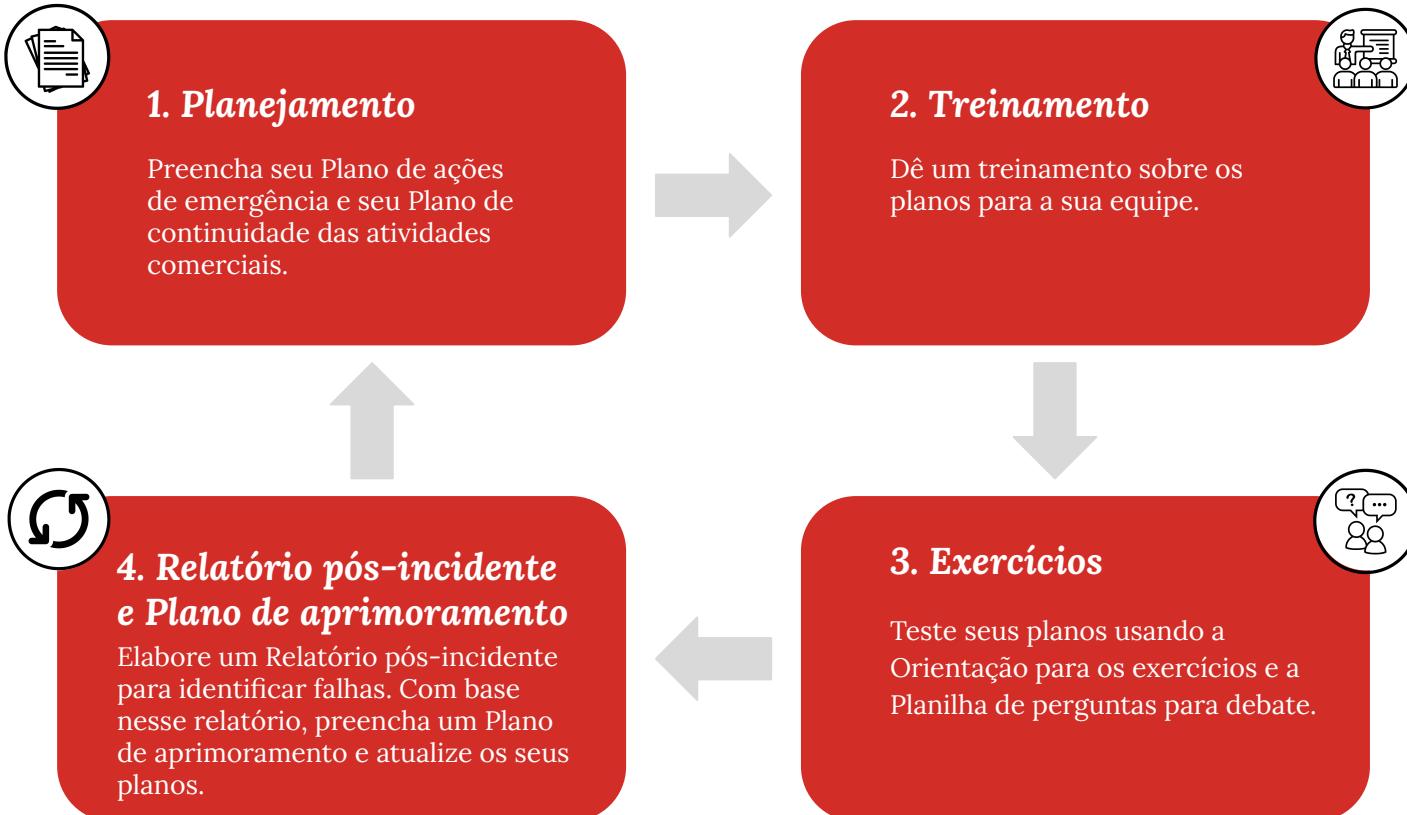
Orientação para exercícios adicionais

**3.3**

Vídeos de treinamento e recursos adicionais

**3.4**

# Treinamento e exercícios sobre os seus planos – Processo



## 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



## CREIE 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 cibernetico

(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: PREGUNTAS 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

**1**

*Leia o Módulo 1  
do cenário*

**2**

*Responda às  
perguntas para  
debate sobre:*

*Plano de ações  
de emergência*

*Plano de  
continuidade das  
atividades  
comerciais:*

*Funções comerciais essenciais  
Estratégias de continuidade  
Procedimentos de comunicação*

**3**

*Leia o Módulo 2  
do cenário*

**4**

*Responda às  
perguntas para  
debate sobre:*

*Plano de  
continuidade das  
atividades  
comerciais:*

*Estratégias de retomada*

### 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. Começando pelo Módulo 1, entre em debate com os outros participantes para responder as perguntas identificadas em vermelho. Responda as 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?	

1

Plano de ações de emergência: Proteção de bens materiais ou equipamentos	
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 ou equipamentos	
Se for seguro, quais bens materiais ou equipamentos precisam ser protegidos?	
Onde os bens materiais ou equipamentos estão localizados?	

2

Plano de continuidade das atividades comerciais: Funções críticas	
Qual é o tempo estimado para proteger bens materiais ou equipamentos?	
Plano de ações de emergência: Guias de resposta	
Qual Guia de resposta a emergências pode ser seguido nessa situação?	
Plano de continuidade das atividades comerciais: Funções de suporte	
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

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](http://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.

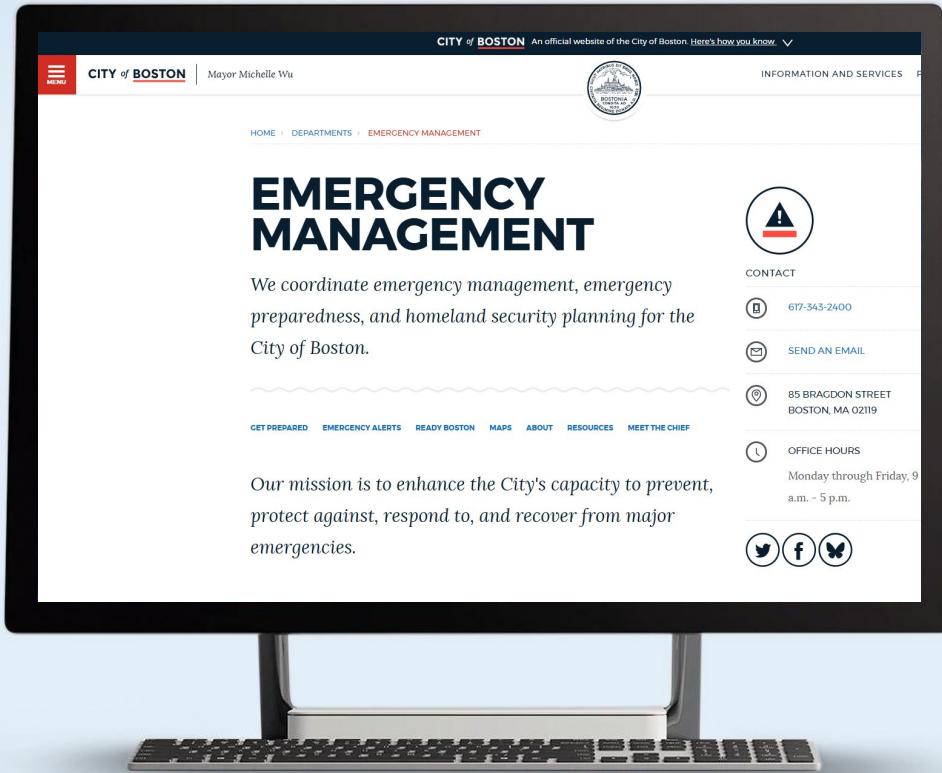
### RECURSOS PARA RECUPERAÇÃO DE EMPRESAS

- 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\*\*](http://boston.gov/emergency) e no [YouTube](https://www.youtube.com/user/BostonGov).

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



*Se precisar de mais suporte para se planejar,  
escreva para: [BostonRCPGP@Boston.gov](mailto:BostonRCPGP@Boston.gov)*

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

Para obter mais informações,  
acesse [Ready.gov](http://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!

