PLANO DE CONTINUIDADE DAS ATIVIDADES COMERCIAIS

Insira o nome da empresa aqui

2025

Aviso

Este Plano de ações de emergência foi desenvolvido pela Agência de Gestão de Emergências de Providence (PEMA) para ajudar as empresas a desenvolver um programa empresarial abrangente de preparação, resposta e recuperação em caso de desastres. O documento não deve substituir nem se sobrepor a leis, regulamentações ou normas, nem a exigências que a Administração de Saúde e Segurança Ocupacional (OSHA) determine para sua empresa ou suas instalações. Além disso, o plano não substitui regulamentações locais, estaduais ou federais, nem as normas estabelecidas pelo setor, e deve ser aplicado junto com todas as exigências legais e regulatórias relevantes.

Este modelo é o segundo plano do kit de ferramentas e inclui os componentes básicos de um planejamento de continuidade das atividades comerciais. No entanto, recomendamos que as empresas avaliem atentamente todos os requisitos relevantes e personalizem o modelo de acordo com seus próprios processos, operações e necessidades. Alguns ajustes são sugeridos em colchetes, mas as empresas podem fazer outras adaptações para desenvolver um programa efetivo e individualizado.

Material oferecido como um serviço público pela Agência de Gestão de Emergências de Providence (PEMA).

PROVIDENCE EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY
591 Charles Street | 401-680-8000
www.providenceri.gov/PEMA

SUMÁRIO

1. Checklist de planejamento **4**

2. Introdução **6**

ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES 6

3. Implementação do plano **8**

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE DANOS 8

4. Procedimentos de comunicação **9**

MODELO DE COMUNICAÇÃO DE CRISE 9

SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO 10

5. Estratégias de continuidade de funções comerciais essenciais **11**

6. Teste e atualização do plano **13**

MANUTENÇÃO DO PLANO 13

7. Anexos **14**

Anexo A – Identificação do funcionário 14

Anexo B – Principais informações de fornecedores e prestadores de serviços 14

Anexo C – Identificação de equipamentos 15

Anexo D – Formulário de avaliação preliminar de danos 17

Anexo E – Distribuição e histórico de revisão do plano 18

Nome da empresa

Endereço

Telefone

Data da última revisão

1. Checklist de planejamento

RECURSOS HUMANOS

- Colete e registre as informações dos funcionários (consulte o Anexo A)
- Contratos de funcionários
- Registros de treinamento
- Registro de ações disciplinares

INSTALAÇÕES

- Aluguel do edifício
- Contratos de sistemas e registros de manutenção do edifício (aquecedores, ventiladores e equipamentos de ar-condicionado, iluminação, encanamento, equipamentos elétricos, aquecimento de água, proteção contra incêndio, segurança patrimonial, serviços públicos, telecomunicações, gerenciamento de energia etc.)
- Contratos de zeladoria e/ou paisagismo

OPERAÇÕES

Procedimentos operacionais padrão
Plano de segurança

MARKETING/VENDAS

- Planos de marketing
- Listas de clientes
- Diretrizes de identidade de marca (branding)

RELAÇÕES PÚBLICAS

- Contatos da mídia, incluindo nome, empresa, cargo, telefone e e-mail.

FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

- Liste os principais fornecedores e prestadores de serviços com informações de contato, detalhes do contrato e materiais adquiridos deles (consulte o Anexo B)

EQUIPAMENTOS (EXCETO TI)

- Liste e registre os equipamentos que não são de TI (consulte o Anexo C)
- Registros de manutenção

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Liste e registre os equipamentos de TI (consulte o Plano de retomada das atividades comerciais)

- Registre detalhes dos softwares e das fontes de dados de alta importância, incluindo dados de uso e contatos de especialistas
- Faça uma lista de contatos de assistência técnica e prestadores de serviços de TI, com detalhes sobre os serviços prestados e os itens fornecidos
- Documentação de licença de softwares
- Documentação de acordos de serviços de TI
- Documentação de políticas de TI

FINANÇAS

- Crie um cadastro de contatos financeiros, incluindo contabilistas, consultores tributários e representantes bancários (consulte o Plano de retomada das atividades comerciais)
- Declarações de imposto de renda
- Faturas
- Demonstrativos bancários
- Registros de folha de pagamento

SEGUROS

- Contatos de seguradoras, com tipos de apólice e confirmações de cobertura (consulte o Plano de retomada das atividades comerciais)

DEPARTAMENTO JURÍDICO

- Faça uma lista de empresas de advocacia e assessoria jurídica
- Licenças comerciais
- Contratos sociais
- Contratos
- Apólices de seguro

CONFORMIDADE

- Administração de Saúde e Segurança Ocupacional (OSHA)
    - Procedimentos para comunicado de emergências
    - Clara definição de procedimentos e responsabilidades em caso de evacuação
    - Métodos de localização e contagem de funcionários após a evacuação
    - Procedimentos de resgate e atendimento médico
    - Sistemas de alarme e treinamento de funcionários
    - Revisão periódica do Plano de ações de emergência
- Autorizações ambientais

2. Introdução

O Plano de continuidade das atividades comerciais aborda os possíveis impactos nos negócios e apresenta estratégias para que as empresas mantenham as funções essenciais e retomem as operações normais após o incidente. O plano pressupõe que ainda é possível manter as funções comerciais críticas, que a empresa realizou adequadamente a delegação de autoridades e que os recursos necessários para a implementação das estratégias estão disponíveis.

O Plano de continuidade das atividades comerciais oferece uma abordagem estruturada para:

- **Prontidão e preparação:** identificar funções comerciais críticas; avaliar possíveis impactos do incidente; definir prazos de retomada; identificar as necessidades do local; analisar interdependências; calcular estimativas de custos e descrever os recursos necessários para manter as operações.
- **Continuidade das operações:** gerenciar e implantar estratégias operacionais que possibilitam a continuidade de funções comerciais críticas durante incidentes.
- **Recuperação e retomada:** facilitar a retomada de todas as operações e avaliar os impactos dos incidentes, a fim de garantir a recuperação e a estabilidade da empresa no longo prazo.

O plano faz parte do kit de ferramentas Planejamento para continuidade das atividades comerciais, que inclui um Guia de planejamento, um Plano de ações de emergência, Guias de resposta a emergências e recursos de treinamento. Os documentos são os seguintes: (1) Plano de ações de emergência, (2) Plano de continuidade das atividades comerciais e (3) Plano de retomada das atividades comerciais.

ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

Responsabilidade

(Pessoa responsável) é responsável por gerenciar o Plano de continuidade das atividades comerciais da **(nome da empresa)**.

Essa pessoa vai orientar os recursos internos, como a gerência e prestadores de serviços, para que estejam preparados para responder a emergências de acordo com este plano. Essa pessoa também é responsável pela manutenção de todos os registros de treinamento relacionados a este plano e por agendar testes de rotina com as devidas partes interessadas.

Equipe de continuidade das atividades comerciais

Durante uma emergência, a Equipe de continuidade das atividades comerciais vai trabalhar para cumprir os seguintes objetivos:

- Verificar quais funções comerciais foram afetadas e a situação atual dessas funções.
- Alinhar e coordenar esforços para a retomada das funções comerciais.
- Iniciar os procedimentos de Gestão de incidentes.
- Iniciar processos comerciais alternativos ou modificados.

- Em conjunto com a gerência e/ou as autoridades, divulgar informações e atualizações de status.
- Acompanhar as Metas de prazo de retomada.
- Retomar o funcionamento normal dos processos comerciais.

Função	Nome	E-mail	Telefone profissional e pessoal

3. Implementação do plano

Protocolo de ativação

Caso surja uma emergência ou uma situação de crise, **(as pessoas responsáveis)** têm autoridade para avisar a **(autoridade aprovadora)** e colocar este plano em ação.

Neste plano, o termo "situação de crise" significa:

1. um grave incidente, instabilidade ou ameaça às operações básicas da empresa; ou
2. uma situação de emergência repentina ou iminente, com possíveis impactos nas atividades da empresa.

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE DANOS

A Avaliação preliminar de danos é usada para registrar danos, avaliar o impacto deles e fazer uma estimativa do custo dos reparos. É importante organizar e priorizar essas informações, pois elas podem ser necessárias para uma possível declaração de desastre.

1. **Segurança das pessoas em primeiro lugar**
    - Aguarde a autorização oficial (se aplicável) para entrar novamente no local afetado.
    - Use os equipamentos de proteção apropriados e fique atento aos perigos.
2. **Registre os danos**
    - Tire fotos e grave vídeos com imagens claras de todas as áreas, equipamentos e estoques afetados.
    - Anote a localização, a extensão e a possível causa do dano.
3. **Avalie e categorize**
    - Identifique o que foi danificado: estrutura, equipamentos, estoques, infraestrutura de serviços públicos etc.
    - Classifique os danos de acordo com as categorizações abaixo.
4. **Avise os principais contatos**
    - Siga o Plano de comunicação de crise para informar sua equipe, fornecedores e prestadores de serviços sobre o estado dos equipamentos e das instalações.
5. **Inicie os pedidos de seguro**
    - Envie a documentação necessária para seguradoras e órgãos relevantes. Consulte as seções Seguros e Finanças do Plano de retomada das atividades comerciais.
6. **Atualize o Plano de continuidade das atividades comerciais**
    - Ajuste as estratégias de resposta e recuperação de acordo com as lições aprendidas.

(D) Destruição total	**(G) Danos graves**	**(S) Danos superficiais**	**(A) Local afetado**
perda total; local permanentemente inabitável	local inabitável; são necessários grandes reparos que vão levar mais de 30 dias	local inabitável; os reparos necessários podem ser concluídos em menos de 30 dias	ausência de danos estruturais; local habitável sem necessidade de reparos

4. Procedimentos de comunicação

Personalize o Modelo de comunicação de crise a seguir. Assim, durante um incidente, sua empresa garante o compartilhamento de atualizações claras e consistentes com funcionários, clientes, principais fornecedores e prestadores de serviços e órgãos reguladores. Utilize os sistemas de comunicação detalhados abaixo.

Consulte as informações de contato no Anexo A e no Anexo B.

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]

SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

Necessidade de comunicação	Sistema/Ferramenta principal	Sistema/Ferramenta reserva	Observações/ Orientações
Comunicação interna	[Insira o sistema ou a 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 sistema ou a 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		

5. Estratégias de continuidade de funções comerciais essenciais

A tabela a seguir identifica as funções comerciais mais essenciais e urgentes da empresa, que promovem produtos, serviços ou resultados fundamentais. Se essas funções ficarem paralisadas por longos períodos, a empresa corre risco de perder receita, perder a confiança e o respeito de clientes/partes interessadas e falir. Além de destacar os principais aspectos de cada função essencial, a tabela descreve estratégias de continuidade que vão ajudar a empresa a manter as operações durante um incidente, de acordo com a ordem de importância (prioridade de retomada) indicada pela função.

**Para obter mais informações sobre dados de contato, equipamentos, principais fornecedores e prestadores de serviços, finanças e seguros, consulte os Anexos localizados ao final deste documento.*

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.]
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.]

Duplique essa tabela para cada função comercial essencial que você identificar em sua organização.

6. Teste e atualização do plano

MANUTENÇÃO DO PLANO

O plano é revisado **[frequência]** ou após a prática de um exercício sobre o plano, 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 no Anexo F o registro das modificações no plano.

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.

7. Anexos

Anexo A – Identificação do funcionário

Item	Informação do funcionário
Nome do funcionário	**[Insira o nome.]**
Cargo	**[Insira o cargo.]**
Funções comerciais essenciais que são responsabilidades do funcionário	**[Insira as funções comerciais essenciais que são responsabilidades do funcionário.]**
Telefone celular do funcionário	**[Insira o número de telefone preferencial.]**
E-mail do funcionário	**[Insira o endereço de e-mail preferencial.]**
Considerações/Necessidades especiais	**[Informe quaisquer adaptações especiais de que o funcionário precisa.]**
Certificações/Licenças	**[Liste todas as certificações e/ou licenças que o funcionário obteve.]**
Contato de emergência	**[Insira o nome e o número de telefone.]**
Observações	

**Duplique essa tabela para cada funcionário da organização que é necessário para realizar funções comerciais essenciais.*

Anexo B – Principais informações de fornecedores e prestadores de serviços

Item	Informações da parte interessada
Tipo de contato	• Fornecedor/Prestador de serviços atual • Fornecedor/Prestador de serviços alternativo
Nome da empresa (se houver)	**[Insira o nome da empresa.]**
Número da conta	**[Insira o número da conta ativa.]**
Funções comerciais essenciais que são responsabilidades do prestador de serviços	**[Insira as funções comerciais essenciais que esta empresa possibilita e liste os materiais ou serviços fornecidos.]**
Endereço físico	**[Insira o endereço.]**

Cidade, estado e CEP	**[Insira a cidade, o estado e o CEP.]**
Telefone da empresa	**[Insira o número de telefone preferencial.]**
Site da empresa	**[Insira o site da empresa.]**
Contato principal	**[Insira o nome.]**
Cargo do contato principal	**[Insira o cargo.]**
Telefone celular	**[Insira o número de telefone preferencial.]**
E-mail	**[Insira o endereço de e-mail preferencial.]**
Contato alternativo	**[Insira o nome.]**
Cargo do contato alternativo	**[Insira o cargo.]**
Telefone celular	**[Insira o número de telefone preferencial.]**
E-mail	**[Insira o endereço de e-mail preferencial.]**

**Duplique essa tabela para todos os fornecedores e prestadores de serviços da organização que são necessários para realizar funções comerciais essenciais.*

Anexo C – Identificação de equipamentos

Item	Informações do equipamento
Nome	**[Insira o nome do equipamento.]**
Principal usuário/operador	**[Insira o nome da equipe ou do funcionário que é o principal responsável por usar ou operar o equipamento.]**
Número de série	**[Insira o número de série ou o código identificador exclusivo do equipamento.]**
Número do modelo	**[Insira o número do modelo do equipamento.]**
Data de compra	**[Insira a data em que o equipamento foi comprado.]**
Custo	**[Insira informações sobre os custos associados (por exemplo, manutenção, custo de substituição etc.)]**
Endereço	**[Especifique o depósito ou local de uso atual do equipamento.]**

Disponibilidade de equipamento reserva/extra	**[Indique se há um equipamento reserva/extra e onde ele está localizado, se houver.]**
Funções comerciais essenciais	**[Liste as funções comerciais essenciais às quais esse equipamento dá suporte.]**
Status da garantia	**[Insira o status da garantia do equipamento.]**
Instruções de operação do equipamento	**[Insira as principais instruções ou manuais de operação do equipamento.]**
Fabricante	**[Insira o nome da empresa.]**
Contato na empresa	**[Insira o nome do contato na empresa.]**
Telefone celular	**[Insira o número de telefone preferencial.]**
E-mail	**[Insira o endereço de e-mail preferencial.]**

**Duplique essa tabela para todos os equipamentos da organização que são necessários para realizar funções comerciais essenciais.*

Anexo D – Formulário de Avaliação preliminar de danos

Consulte no [site da FEMA](#) mais informações e formulários de Avaliações preliminares de danos.

Preliminary Damage Assessment Form								
Facility		Area		Date		Assessor		
Type of Structure		Status		Depth of Water		Other Conditions		
Were injuries caused?			Y [ ]	N [ ]	Report Filed?		Y [ ]	N [ ]
Injuries Impacted:		Employee [ ]		Customer [ ]		Vendor / Supplier [ ]		
Equipment								
Equipment Present					Equipment Status			
Merchandise								
Merchandise Present					Merchandise Status			
Overview								
Were photographs taken?			Y [ ]	N [ ]	Number of Photos:			
Is there video/ CCTV footage?			Y [ ]	N [ ]	Hours Saved:			
Is there obvious structural damage?				Y [ ]	N [ ]	Fire?	Y [ ]	N [ ]
Description of damage:								
Notes								
Local Preliminary Determination								
	D		**Maj**		**Min**		**A**	
Assessor's Signature:								
Manager Signature:								

Anexo E – Distribuição e histórico de revisão do plano

Distribuição e acesso ao plano

O plano será distribuído aos membros da equipe de resposta a emergências e aos chefes de departamento. O líder da equipe de resposta a emergências deve guardar a versão principal do documento. O plano deve ficar disponível para ser consultado por todos os funcionários.

Tenha disponível várias cópias do plano para que os membros da equipe possam rapidamente revisar funções, responsabilidades e tarefas, e consultar informações quando a equipe for acionada. Armazene uma cópia eletrônica deste Plano em um site seguro e que possa ser acessado pelos membros da equipe, no caso de falha dos servidores da empresa.

Histórico de revisão

Revisão	Data	Descrição das alterações	Autorização
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			