**Plano de Continuidade de Negócios**

Nome da Sociedade Nacional

*Objetivo do documento:*

*O Planeamento de Continuidade de Negócios (PCN) é um processo essencial e contínuo detido e orientado pela alta administração da Sociedade Nacional para garantir que a Sociedade Nacional continue a funcionar durante tempos de crise e retome os processos de negócios quando os seus programas forem interrompidos inesperadamente. O Movimento da Cruz Vermelha desempenha um papel crítico na prestação de serviços sociais e de saúde regulares (por exemplo, apoio a idosos, grupos marginalizados, pessoas com deficiência, doações de sangue, etc.), na preparação para desastres e na resposta. Dada esta responsabilidade, as interrupções no serviço de uma Sociedade Nacional devem ser minimizadas a fim de manter a confiança do público na sua capacidade de resposta a emergências.*

*O objetivo deste documento é ajudar as Sociedades Nacionais a implementar os conceitos, práticas e processos contidos nas*  [Diretrizes de Planeamento de Continuidade de Negócios do IFRC](https://www.preparecenter.org/resource/business-continuity-planning-guidelines/) . *Fornece um conjunto de informações e ferramentas projetadas para facilitar as Sociedades Nacionais que podem estar em diferentes estágios nos seus esforços para iniciar, modificar ou aprimorar os seus Planos de Continuidade de Negócios.*

Índice

[Parte 1: Preparação para o Planeamento de Continuidade de Negócios: 4](#_Toc51155034)

[Parte 2: Análise de risco 7](#_Toc51155035)

[2.1. Desenvolvimento de cenário 7](#_Toc51155036)

[Etapa 1: Avaliação de Ameaça 7](#_Toc51155037)

[Etapa 2: Avaliação de Vulnerabilidade 9](#_Toc51155038)

[Etapa 3: Avaliação de Risco 11](#_Toc51155039)

[2.2. Implicações para os sistemas internos 13](#_Toc51155040)

[Etapa 4: Avaliação do Impacto das Atividades 13](#_Toc51155041)

[Etapa 5: Atribuição de pessoal-chave para a continuidade dos negócios 17](#_Toc51155042)

[Parte 3: Desenvolvimento do Plano de Gestão de Risco 19](#_Toc51155043)

[3.1. Sustentabilidade financeira 19](#_Toc51155046)

[3.2. Seguro para funcionários e voluntários 21](#_Toc51155047)

[3.3. Delegações de Vigilância da Autoridade Financeira e Missionária 21](#_Toc51155048)

[3.4. Disposições relativas a Escritório e Armazenamento Externos 21](#_Toc51155049)

[3.5. Prestadores de serviços e Fornecedores 21](#_Toc51155050)

[3.6. Transporte 23](#_Toc51155051)

[3.7. Acordos de Ajuda Mútua 23](#_Toc51155052)

[3.8. Normas de Segurança e Proteção: 23](#_Toc51155053)

[3.9. Orientação e Formação de Funcionários e Voluntários 23](#_Toc51155054)

[Parte 4: Gestão de respostas 25](#_Toc51155055)

[4.1. Declaração de Nível de Alerta 25](#_Toc51155058)

[4.2. Ativação da Equipa de Gestão de Resposta Crítica 28](#_Toc51155059)

[4.3. Ativação das Medidas de Continuidade das Atividades 30](#_Toc51155060)

[4.4. Transição e Desativação 33](#_Toc51155061)

[Parte 5: Revisão e atualização do Planeamento de Continuidade de Negócios (BCP na sigla em inglês) 34](#_Toc51155062)

[5.1. Rever estratégias e planos baseados em novas informações e experiência de resposta aos perigos 34](#_Toc51155065)

[5.2. Explorar futuras crises complexas e implicações para a Sociedade Nacional 36](#_Toc51155066)

[5.3. Aprendizagem e adaptação – Preparação de sistemas internos para as complexas crises do futuro 36](#_Toc51155067)

[Parte 6: Lista de Controlo do Planeamento de Continuidade das Atividades 38](#_Toc51155068)

[Parte 7: Aprovação do Plano de Continuidade das Atividades 42](#_Toc51155069)

[Anexos 43](#_Toc51155070)

[Anexo 1: Números de contacto principais 43](#_Toc51155071)

[Anexo 2: Considerações de funções críticas 46](#_Toc51155072)

[Anexo 3: Funções do Centro de Operações de Emergência 48](#_Toc51155073)

# Parte 1: Preparação para o Planeamento de Continuidade de Negócios:

Para que um processo de Planeamento de Continuidade de Negócios seja bem-sucedido, a sua contribuição para os esforços de preparação da Sociedade Nacional deve ser clara, deve ser claramente declarada como uma prioridade para a liderança e deve receber recursos financeiros e humanos dedicados.

**Mandato:** O Plano de Continuidade de Negócios complementa outras iniciativas de preparação da Sociedade Nacional e garante que a organização é sempre capaz de cumprir os seus compromissos humanitários. Estes compromissos e esforços de preparação complementares são descritos nos seguintes documentos da Sociedade Nacional:

#### Tabela 1: Documentos que descrevem o Mandato da Sociedade Nacional de relevância para o Plano de Continuidade de Negócios

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do documento | Data de publicação (ou atualização mais recente) |
| *Exemplo: Documento que descreve o papel e mandato da Sociedade Nacional no país (Constituição, Lei da Cruz Vermelha, mecanismo de Proteção Civil, etc.)* |  |
| *Exemplo: Planos de contingência atuais da Sociedade Nacional (especificar o foco do perigo, por exemplo, tufão, inundação, multi-perigo, pandemia...)* |  |
| *Exemplo: avaliações de capacidade da Sociedade Nacional (OCAC, BOCA, PER, avaliações técnicas)* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Compromisso financeiro:**

A alta administração apoia não apenas o processo de planeamento, mas também deve garantir os recursos financeiros necessários para iniciar e manter o processo de Plano de Continuidade de Negócios. Isto pode envolver financiamento direto para a iniciativa e/ou exigir que as alocações orçamentais tenham a contribuição de várias unidades e departamentos da Sociedade Nacional. A tabela a seguir pode ser usada para definir as ações previstas necessárias e os fundos aliados previstos para o esforço de Plano de Continuidade de Negócios.

#### Tabela 2: Recursos financeiros para o Plano de Continuidade de Negócios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Atividade específica do Plano | Custo | Recurso |
| *Exemplo: Reunião de membros da equipa da sede para desenvolver o Plano de Continuidade de Negócios*  *2 reuniões / semana x 4 semanas x [custo] =* |  |  |
| *Exemplo: Viagem de representantes da Filial para participar do processo de planeamento do Plano*  *10 participantes x custo =* |  |  |
| *Exemplo: pessoal temporário/consultores para o desenvolvimento do Plano* |  |  |
|  |  |  |
| Total |  |  |

**Compromisso político e humano:**

A alta administração apoia não apenas o processo de planeamento, mas também o desenvolvimento da infraestrutura e dos mecanismos necessários para desenvolver, implementar e manter os Planos de Continuidade de Negócios. Este foco e apoio articulados garantem que a gestão, funcionários e voluntários de todos os níveis da organização entendam que o Plano de Continuidade de Negócios é uma prioridade crítica da alta administração. Cada departamento/unidade e filial/capítulo da Sociedade Nacional deve desempenhar um papel ativo no processo de planeamento de continuidade de negócios. Funções e responsabilidades individuais podem ser descritas utilizando a seguinte tabela.

#### Tabela 3: Reforço de liderança e recursos humanos para o Plano de Continuidade de Negócios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome do departamento/unidade | Plano de Continuidade de Negócios reforçado por (nome do Departamento / chefe da unidade) | Ponto focal no departamento / unidade para planeamento de continuidade de negócios | Alocação de tempo do ponto focal  (nº de horas por semana; nº de semanas de envolvimento) | Recursos financeiros alocados ao processo |
| *Escritório do Secretário Geral* | *Jane Doe (SG)* | *Richard Roe*  *(chefe de gabinete)* | *4 horas / semana*  *x 3 semanas* | *N/A* |
| *Departamento de Recursos Humanos* |  |  |  |  |
| *Departamento de Finanças* |  |  |  |  |
| *Departamento de Informática* |  |  |  |  |
| *Departamento de Desastres* |  |  |  |  |
| *Departamento de Saúde* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Equipa de planeamento de continuidade de negócios:**

A Equipa de Planeamento de Continuidade de Negócios tem a responsabilidade de desenvolver o Plano. A equipa inclui gestores e especialistas técnicos de todos os departamentos principais, representantes de filiais e grupos de voluntários, nomeados pelos chefes de departamento individuais e aprovados pela alta administração. O Presidente da Equipa de Planeamento de Continuidade de Negócios será nomeado pela alta administração da Sociedade Nacional.

A tabela seguinte é um exemplo de uma equipe de planeamento de continuidade de negócios.

#### Tabela 4: Membros da Equipa de Planeamento de Continuidade de Negócios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome do departamento/unidade | Nome e posição do líder | Nome e cargo de apoio |
| *Os membros da equipa e os departamentos representados variam dependendo das Sociedades Nacionais individuais. E.g:* |  |  |
| *Presidente do BCP Planeamento de Continuidade das Atividades* |  |  |
| *Programas (2-3 Representantes)* |  |  |
| *Comunicações Externas* |  |  |
| *Saúde dos Funcionários e Recursos Humanos* |  |  |
| *Finanças* |  |  |
| *Unidade de TI/Telecomunicações* |  |  |
| *Logística* |  |  |
| *Segurança* |  |  |
| *Desenvolvimento Organizacional* |  |  |
| *Juventude e Voluntariado* |  |  |
| *Representantes de Filial* |  |  |

Consulte o Anexo 1.2 para obter os números de contato principais.

# Parte 2: Análise de risco

Esta seção examina a identificação e a antecipação de choques, tanto internos como externos, nos atuais ambientes de riscos múltiplos. À medida que a Sociedade Nacional se adapta aos novos ambientes operacionais, ela identifica os riscos atuais e os seus impactos potenciais, para melhor identificar as medidas de mitigação.

A análise de risco para fins de planeamento de continuidade de negócios pode ser abordada em cinco etapas:

***Etapa 1 Etapa 2 Etapa 3 Etapa 4 Etapa 5***

**Avaliação de ameaça**

**Avaliação de** **Vulnerabilidade**

**Avaliação de Risco**

**Avaliação do Impacto das Atividades**

**Matriz da Equipa de Incidentes Críticos**

**> ---------- Etapas 1-3: Desenvolvimento de cenário ----------------- <> - Etapas 4 e 5: Implicações para os sistemas internos - <**

## Desenvolvimento de cenário

*Se disponível, o processo de desenvolvimento de cenário deve basear-se nos processos de planeamento de contingências existentes das Sociedades Nacionais. Com base nos cenários de planeamento de contingências existentes, riscos adicionais podem ser identificados.*

### Etapa 1: Avaliação de Ameaça

A Avaliação de Ameaças considera a gama de perigos potenciais dentro do ambiente operacional da Sociedade Nacional. Isto inclui riscos naturais e causados ​​pelo homem, de vários âmbitos e magnitudes, contra um conjunto contínuo de incursões recorrentes e não recorrentes. A avaliação também considera os perigos potenciais sem histórico, com eventos complexos e compostos que podem envolver a interseção de dois ou mais perigos. Por exemplo, o impacto da pandemia da COVID-19 nos programas de serviço e práticas de negócios de uma Sociedade Nacional adiciona complexidade às ameaças pré-existentes, como inundações recorrentes e temporadas de tufão. Estes perigos serão abordados de forma diferente à luz dos riscos que representam durante um surto de COVID-19, considerando o potencial distanciamento social/físico e medidas de quarentena que estarão em vigor, bem como o impacto económico e social para a Sociedade Nacional e a sociedade em geral.

#### Gráfico 1: Mapear Ameaças Externas

*Exemplo de um mapeamento de brainstorming (simplificado):[[1]](#footnote-2)*

#### Gráfico 2: Mapeamento de ameaças internas

*Exemplo de um mapeamento de brainstorming (simplificado):[[2]](#footnote-3)*

### Etapa 2: Avaliação de Vulnerabilidade

Com base nas ameaças diretas e indiretas em consideração, a tabela seguinte fornece uma lista de fatores que tornam a Sociedade Nacional vulnerável, tanto para a sede quanto para as filiais:[[3]](#footnote-4)

#### Tabela 5: Lista de vulnerabilidades e capacidades da Sociedade Nacional

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ameaça**  (veja “Avaliação de ameaça” acima) | **Capacidade da Sociedade Nacional**  (Considere o mandato da Sociedade Nacional, áreas de especialização, recursos financeiros, etc.) | **Vulnerabilidade da Sociedade Nacional ao nível da sede**  (Considere os sistemas internos, as restrições financeiras, o impacto na equipa e nos voluntários, etc.) | **Vulnerabilidade da Sociedade Nacional ao nível da filial**  (Considere os sistemas internos, as restrições financeiras, o impacto na equipa e nos voluntários, etc.) |
| **Ameaças externas** | | | |
| *Exemplo: Desastre em larga escala (inundação, ciclone, etc.)* | *Exemplo: Mandato e experiência claros em resposta a inundações passadas; equipas experientes no terreno em áreas propensas a riscos; boas relações com doadores, etc.* | *Exemplo: Procedimentos Operativos Normalizados (SOPs na sigla em inglês) não implementados para ativação remota do Centro de Operações de Emergência; A equipa da sede não está disponível para implantação em campo devido a restrições de movimentos, etc.* | *Exemplo: sistemas não implementados para integração remota de novos voluntários; Equipamento de Proteção Individual (PPE na sigla em inglês) insuficiente para novos voluntários, etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Ameaças internas** | | | |
| *Exemplo: Fundos redistribuídos por doadores da preparação para catástrofes para a resposta COVID-19* | *Exemplo: forte confiança de doadores; capacidade de transferir outros fundos para projetos em andamento, etc.* | *Exemplo: o financiamento da equipa do projeto já não está disponível; A estratégia da Sociedade Nacional já não está alinhada com os principais doadores; necessidade de reeducar o departamento de mobilização de recursos, etc.* | *Exemplo: atividades atuais já não estão alinhadas com as novas diretrizes dos doadores; lacunas nas necessidades e expectativas da comunidade para o apoio da Sociedade Nacional, etc.* |
| *Exemplo: atividades de arrecadação de fundos canceladas (por exemplo, cursos de primeiros socorros; alcance de pequenos doadores; eventos de angariação de fundos)* | *Exemplo: pilotagem de doações online; novos parceiros do setor privado interessados ​​em apoiar a Sociedade Nacional, etc.* | *Exemplo: Posições Centrais da Sede em espera; recrutamentos em espera, etc.* | *Exemplo: estipêndios de voluntários para atividades de preparação sazonais suspensos; orçamentos locais (para gasolina, eletricidade, etc.) cortados, etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Etapa 3: Avaliação de Risco

Esta etapa identifica os principais riscos para a Sociedade Nacional com base na probabilidade e no potencial início e impacto das ameaças. O gráfico a seguir apresenta um esboço das ameaças examinadas em termos da sua probabilidade de ocorrência e magnitude do impacto. Em suma, embora as ameaças de magnitude e probabilidade de ocorrência significativas sugiram atenção imediata, ameaças menos prováveis ​​com um impacto potencial significativo não devem ser ignoradas. [[4]](#footnote-5)

#### Tabela 6: Tabela de risco

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Nível de Impacto** | | | |
|  |  | **Baixo** | **Moderado** | **Severo** | **Crítico** |
| **Probabilidade** | **Frequente/Iminente** |  | *Exemplo: Segunda onda de infeção por vírus* | *Exemplo: segunda onda de COVID-19* |  |
| **Provável** | *Exemplo: inundações anuais* |  |  | *Exemplo: tufão atinge área da capital* |
| **Esporádico** |  |  | *Exemplo: terremoto numa cidade secundária* |  |
| **Baixo** |  | *Exemplo: diminuição repentina no recrutamento de voluntários* | *Exemplo: suspensão de serviços bancários* | *Exemplo: escândalo de corrupção a envolver a liderança da Sociedade Nacional* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Situação Catastrófica**  *Ação indesejável, imediata e necessária* |
|  | **Situação de desastre**  *Ação indesejável e prioritária - Planos de contingência desenvolvidos e testados.* |
|  | **Situação de emergência**  *Requer uma maior sensibilização e procedimentos específicos.* |
|  | **Situação normal**  *Gerido por procedimentos de rotina.* |

## Implicações para os sistemas internos

### Etapa 4: Avaliação do Impacto das Atividades

A Avaliação do Impacto das Atividades (BIA na sigla em inglês) procura identificar, no âmbito das várias funções da Sociedade Nacional, as atividades necessárias à sua sobrevivência e capacidade para cumprir a sua missão. Um dos principais objetivos do Plano de Continuidade de Negócios (BCP na sigla em inglês) é reduzir ou mitigar os riscos da Sociedade Nacional a um nível aceitável para a continuidade do negócio.

* O termo "função central" é usado para descrever um conjunto de atividades interrelacionadas organizadas para apoiar o funcionamento de uma organização e a prossecução do seu mandato ou missão. Estas funções precisam ser protegidas, se houver uma emergência ou não; essas funções podem não estar diretamente vinculadas à “prestação de serviços”, mas são essenciais para a existência da organização. Os exemplos incluem Departamentos de Recursos Humanos, Contabilidade, Comunicações Externas e Logística.
* Os termos “Tarefas Críticas e Essenciais”, no que lhe concerne, são usados ​​para identificar um subconjunto de ações ou atividades específicas dentro de uma função que são de alta prioridade e absolutamente necessárias para que a organização opere adequadamente e atinja os seus objetivos. Um exemplo inclui a contratação de pessoal de resposta pela equipa de Recursos Humanos.

A próxima tabela procura demonstrar que componentes da Sociedade Nacional (NS na sigla em inglês) serão provavelmente mais afetadas por um incidente e qual o efeito que terá para a organização.

**Ver Anexo 2 para considerações sobre Funções Críticas.**

#### Tabela 7: Análise de Impacto Empresarial

*Utilize esta tabela para completar uma Análise de Impacto Empresarial. Sinta-se à vontade para adicionar, editar ou apagar os departamentos sugeridos e atribuir Funções Críticas como achar conveniente no seu contexto organizacional atual.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tarefas Críticas Departamento/Função | Ameaça/Risco | Máximo tempo de espera | Ação de Resposta | Responsável | Situação |
| **Administração e Direção Sénior**   * Assembleia Geral * Conselho Diretivo Nacional * Secretário-Geral * Gestor Financeiro * Conselho de Direção da Sucursal * Secretário da Sucursal | *Não é possível organizar uma reunião presencial durante a COVID-19*  *O desastre e as exigências excessivas de serviços põem em causa a competência e a reputação da Sociedade Nacional* | *Sem tempo aceitável*  *Sem tempo aceitável* | *Estabelecer ferramentas e protocolos de TI para reuniões à distância*  *Funcionário sénior da Sociedade Nacional utiliza meios de comunicação para descrever com precisão os serviços da Sociedade Nacional e expectativas relacionadas* | *Secretário-Geral*  *Secretário-Geral* |  |
| **Prestadores de serviços/Finanças e Contabilidade**   * Disponibilidade financeira * Gestão da transferência de fundos. * Estabilidade da folha de pagamento. * Contas a pagar e a receber | *A Sociedade Nacional não consegue cumprir os requisitos devido a exigências de assinatura de autenticação (por exemplo, procedimentos operativos normalizados) que requerem assinaturas físicas para transações financeiras.*  *Os funcionários enfrentam dificuldades pessoais e morais devido a interrupções nos pagamentos do salário* | *Sem tempo aceitável* | *A cópia de segurança periódica tem sido feita de forma rotineira de todos os ficheiros informáticos de Finanças e Contabilidade, e colocado num armazenamento seguro fora do local*  *Ativar mecanismos alternativos*  *Implementados para a continuidade da folha de pagamento, das contas a pagar e a receber e para serviços bancários regulares.* |  |  |
| **Consultores/Recursos Humanos**   * Gestão contratual e folha de pagamento. * Educação e monitorização da saúde do pessoal e de voluntários * Aconselhamento e apoio psicológico. * Monitorização dos movimentos dos funcionários e atualizações da lista de contactos de emergência. * Cobertura de seguro dos funcionários e dos voluntários e gestão de sinistros. | *Equipamento de proteção individual (PPE na sigla em inglês) insuficiente e formação em equipamento de segurança; medidas de segurança insuficientes*  *Sociedade Nacional incapazes de cumprir os seus requisitos de missão.* | *Sem tempo aceitável* | *Os Sistemas Centrais de apoio de RH têm uma capacidade pré-determinada para lidar com o aumento da procura, foram identificadas opções alternativas de apoio, que estão disponíveis.* |  |  |
| **Gestão da Resposta a Catástrofes**   * Mobilização de peritos técnicos * Prestação de serviços de gestão de resposta a catástrofes desde a avaliação até à resposta | *Interrupção e/ou complicações na resposta contínua a desastres e na prestação de serviços* | *Sem tempo aceitável* | *Apoio aos ramos na monitorização e elaboração de relatórios, gestão da informação, coordenação e ativação de ferramentas de resposta* |  |  |
| **Serviços de Saúde**   * Prestação de Serviços de Saúde Assistencial * Continuação da operação de serviços de ambulâncias * de centros médicos * Equipamento Médico e Gestão de Estoque * Contacto com Sistema Médico Externo | *O serviço exige potencialmente sobrecarregar os sistemas atuais e o pessoal disponível.* | *Sem tempo aceitável* |  |  |  |
| **Informação e Comunicação Tecnológica,**   * Toda a automatização, telefones e os sistemas de comunicação móvel estão operacionais. * Teletrabalho para funcionários indispensáveis poderem trabalhar a partir de casa (equipamento fornecido, acesso online a ficheiros assegurados) * O apoio da linha de ajuda é mantido. * A alimentação elétrica alternativa e a proteção contra sobretensões estão prontamente disponíveis * Continuidade do serviço telefónico e comunicações de apoio em caso de interrupção do serviço. | *A interrupção ou falha dos sistemas de automação, telefone e comunicação móvel irá inibir ou impedir a Sociedade Nacional de cumprir os seus requisitos de missão.* | *Sem tempo*  *aceitável* | *Foi desenvolvido e ativado um Plano de Automação de Recuperação de Desastres e Telecomunicações.*  *Os sistemas de segurança pré-incidente falham e os*  *sistemas de backup estão instalados e ativados.*  *O agendamento de Backup de Incidente é implementado.*  *Os ficheiros informáticos são copiados de forma rotineira e colocados em armazenamento seguro fora do local.* |  |  |
| **Gestão de Voluntários**   * Os voluntários espontâneos são rapidamente rastreados, orientados e atribuídos. * Os voluntários são adequadamente supervisionados. * Os voluntários são devidamente reconhecidos. | *O influxo massivo de voluntários ultrapassa o sistema de formação e a capacidade de supervisão. Os novos voluntários não conseguem assegurar uma cobertura de seguro adequada ao incidente. A Sociedade Nacional é confrontada com questões de responsabilidade civil que desviam a atenção e os recursos da sua missão.* | *1 a 3 dias* | *Os sistemas de apoio aos voluntários conceberam um excesso de capacidade para acomodar o súbito afluxo de voluntários.*  *O apoio à formação tem flexibilidade de expansão para uma maior formação de supervisores.*  *Cobertura de seguro negociada antes do evento e em vigor para acomodar novos voluntários.* |  |  |
| **Gestão de segurança.**   * Segurança dos funcionários e dos voluntários. * Segurança do edifício e dos bens físicos | *Os edifícios, com os bens físicos, estão em risco devido a uma potencial contaminação. Veículos afetados pela disponibilidade limitada de combustível.* | *Sem tempo aceitável* | *Diretriz de funcionários e voluntários*  *desenvolvida antes do incidente e prontamente disponível para distribuição; os Procedimentos Operativos Normalizados de segurança de edifícios são implementados com acordos alternativos de acesso a combustível, segurança de fornecedores de serviços externos/terceiros (por exemplo, serviços de restauração, consultores)* |  |  |
| **Logística e Suprimento**.   * Inventário de serviços e equipamentos a aceder durante uma emergência. * Suprimento e gestão de estoque * Transporte e manipulação | *Os fornecedores-padrão não podem fornecer serviços, produtos e equipamentos necessários para a missão da Sociedade Nacional* | *Sem tempo aceitável* | *Contratos de reserva e fornecedores secundários, organizados para pré-incidente, e são ativados.*  *Armazenamento de artigos/equipamentos pré-identificados, logística médica* |  |  |
| **Internet e Gestão de Website.**   * Publicação, edição e manutenção * … | *Informações importantes sobre o incidente e a resposta da Sociedade Nacional não podem ser fornecidas aos beneficiários e ao público em geral* | *Sem tempo aceitável* | *É implementado o Plano Internet e Website para Recuperação de Catástrofes.* |  |  |
| **Gestão das Instalações.**   * As instalações estão operacionais; * Sítios alternativos adequados disponíveis, se necessário. | *A eficácia dos funcionários e dos voluntários é prejudicada por um ambiente de trabalho inadequado****.*** | *1 a 2 dias* | *A Limpeza e Higiene, com um plano de manutenção prévio, estão instalados e ativados com alternativas de apoio de aquecimento, ar condicionado e ventilação.* |  |  |
| **Informação e Comunicação Externa** | *Interrupção da ligação de comunicação; agravada por um aumento significativo da atenção dos meios de comunicação* | *Sem tempo aceitável* | *Os contactos de médias externas são mantidos e aumentados conforme necessário através da implementação dos Procedimentos Operativos Normalizados (SOPs) de Recuperação de Desastres de Automação e Comunicações da Sociedade Nacional.* |  |  |
| **Gestão de Equipamentos e Suprimentos de Escritório** | *Os suprimentos e equipamentos necessários à missão não estão disponíveis quando necessários* | *Sem tempo aceitável* | *As instalações de trabalho são limpas e higienizadas diariamente; os inventários de materiais de escritório são mantidos* |  |  |
| **Gestão de Registos Vitais.** | *As responsabilidades financeiras e legais surgem durante a resposta da Sociedade Nacional, causando o desvio de atenção e recursos* | *Sem tempo aceitável* | *Os registos vitais são armazenados com segurança e os arquivos automatizados são copiados por meio de contratos e acordos pré-incidente* |  |  |

### Etapa 5: Atribuição de pessoal-chave para a continuidade dos negócios

Uma vez que a situação requer a ativação de medidas de Continuidade de Negócios, as seguintes equipas são mobilizadas:

**A Equipa de Gestão de Resposta Crítica (CRMT na sigla em inglês)**é um órgão de tomada de decisão composto por funções chave representativas da Sociedade Nacional, tais como Serviços de Desastres, recursos humanos, logística, saúde, desenvolvimento organizacional, voluntariado, instalações de tecnologia de informação, segurança, jurídico, comunicações/relações com a média, operações, armazenamento e outras funções críticas de apoio empresarial. Os membros da equipa são designados pela alta administração, em consulta e com base nas recomendações de cada departamento e chefes de unidade. Todos os membros da CRMT têm uma cópia de segurança atribuída (no caso de adoecerem ou não puderem ser contactados) e outras pessoas podem ser destacadas para tarefas específicas de planejamento ou execução.

**A Equipa de Incidentes Críticos (CIS)** são os *indivíduos identificados como sendo responsáveis pela realização de uma ou mais tarefas críticas* no âmbito das funções organizacionais de uma Sociedade Nacional. Espera-se que funcionem ao longo da resposta. Espera-se que a equipa CIS venha ao escritório, mas pode ser necessário trabalhar em casa (por exemplo, por motivos de saúde durante surtos)*.* A equipa CIS inclui a pessoa responsável pelo pagamento dos salários, a pessoa responsável por garantir que os drives compartilhados da Sociedade Nacional estejam sempre acessíveis, as pessoas que precisam assinar para a aprovação de todas as decisões da organização, etc.

A equipa de cópia de segurança de incidentes críticos (BCIS) são indivíduos designados para substituir um membro da CIS caso o membro da CIS adoeça ou não esteja disponível. A BCIS deve estar em contacto com a sua homóloga da CIS para manter um conhecimento de trabalho detalhado dos seus ficheiros e questões, e ser capaz de os substituir rápida e facilmente quando necessário. Se uma BCIS ficar doente ou de outra forma indisponível enquanto estiver em casa, ela deve informar imediatamente o seu gerente.

#### Tabela 8: Membros da Equipa de Gestão de Resposta Crítica (CRMT)[[5]](#footnote-6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nomes e cargos críticos da equipa | Nomes e posições de cópia de segurança |
| *adicione, edite ou exclua as Funções Críticas/Serviços Essenciais sugeridos conforme você achar adequado no contexto organizacional atual.* | *Dependendo do número e da natureza das Tarefas Críticas envolvidas, mais de um indivíduo pode ser identificado dentro de uma função* |  |
| *Gabinete do Secretário Geral (SG na sigla em inglês):* |  |  |
| *Finanças e Contabilidade:* |  |  |
| *Recursos Humanos:* |  |  |
| *Gestão de Resposta a Desastres:* |  |  |
| *Serviço de Saúde:* |  |  |
| *Tecnologia de Informação e Comunicação:* |  |  |
| *Gestão de Voluntários:* |  |  |
| *Gestão de Segurança:* |  |  |
| *Logística e Aprovisionamento:* |  |  |
| *Gestão da Internet e do Sítio Web:* |  |  |
| *Comunicação e Informação Externa* |  |  |
| *Gestão de Abastecimento e Equipamento de Escritório* |  |  |
| *Gestão de Registos Vitais:* |  |  |
|  |  |  |

Consulte o Anexo 1.3 para informações de contacto.

#### Tabela 9: Equipe de Incidentes Críticos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nome e Posição CIS | Nome e cargo de apoio |
| Liderança Sociedade Nacional/Liderança CMT |  |  |
| Equipas do programa (2-3 representantes) |  |  |
| Unidade de comunicações |  |  |
| Pessoal de Saúde e Recursos Humanos |  |  |
| Unidade Administrativa |  |  |
| Unidade Financeira |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |
| Unidade de Logística |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |
| Unidade de Desenvolvimento Organizacional |  |  |
| Unidade da Juventude/Voluntariado |  |  |
|  |  |  |

Consulte o Anexo 1.4 para informações de contacto. O escopo de trabalho para cada CIS deve ser especificado num documento separado.

# Parte 3: Desenvolvimento do Plano de Gestão de Risco

*O Plano de Gestão de Risco é um documento conciso, sancionado pela alta liderança da Sociedade Nacional, que detalha o processo de Gestão de Risco e as ações a serem tomadas pela Sociedade Nacional. Baseia-se nas informações e conclusões da Análise de Risco, da Avaliação de Vulnerabilidade e da Avaliação do Impacto nos Negócios. A estratégia definirá funções, responsabilidades, o compromisso de recursos e cronogramas realistas para as metas, objetivos, padrões de referências e expectativas de desempenho que a estratégia é concebida para alcançar. O Plano será compartilhado com funcionários e voluntários da Sociedade Nacional. Ele será atualizado rotineiramente e pode ser alterado ou aprimorado com o tempo para acomodar novas condições internas e externas em evolução.*



## Sustentabilidade financeira

A Sociedade Nacional determina o custo básico para existir e executar o seu mandato conforme definido pelos principais artigos de governo (por exemplo, estatutos, constituição e função auxiliar do governo) - o custo mínimo para uma sociedade nacional existir e cumprir o seu mandato (guiado por sua base legal e obrigações estatutárias). Como parte da continuidade do negócio, a Sociedade Nacional deve considerar como sustentar os recursos para cobrir os custos que são definidos como “essenciais” para a organização.

|  |  |
| --- | --- |
| **Custo Central** | **Detalhe** |
| Custos legais/constitucionais ou estatutários | * *Contribuição Legal da Federação Internacional da Cruz Vermelha (IFRC na sigla em inglês)* * *Presença nas reuniões estatutárias do Movimento-* |
| Custos de administração | * *Despesas de reunião do conselho ou Assembleia-Geral de Acionistas (AGM na sigla em inglês)* * *Despesas de membros do conselho (incluindo despesas de viagem, se necessário)* |
| Administração geral | * *Impressão e papelaria* * *Taxas anuais de auditoria* |
| Salário e custos para a estrutura central | * *Salários para funcionários listados na estrutura central* * *Custos legislativos adicionais para o pessoal listado na estrutura central* |
| Custos de voluntariado para serviços essenciais | * *Despesas de voluntário* * *Seguro de voluntário* |
| Serviços da sede e filial, custos de TI e comunicações | * *Eletricidade e água* * *Conectividade de telefone e internet (incluindo equipamento de videoconferência)* * *Postal e mensageiros* |
| Manutenção para ativos essenciais | * *Manutenção da sede e sucursais* * *Manutenção de veículos não programados* |
| Custos operacionais essenciais | * *Custos de viagem para funcionários e voluntários para implementarem o serviço* |

*Os fundos operacionais (quer "Custo do Programa/do Projeto/Direto" ou "Custo de Apoio ao Programa/Indireto/ Custos Administrativos") não devem substituir a prática existente sobre como a Sociedade Nacional está a cobrir as despesas principais, uma vez que isso irá enfraquecer a capacidade existente de gerar fundos para as despesas principais.*

## Seguro para funcionários e voluntários

As Sociedades Nacionais, dentro da sua responsabilidade de zelar pelos seus funcionários e voluntários, têm mecanismo de seguro estabelecido, que cobrem acidentes, doenças e indemnizações em caso de morte nas suas famílias enquanto estão em serviço. Esta é uma consideração particularmente importante nos casos de alto risco como pandemias, em que os funcionários e os voluntários podem ferir-se ou infetar-se, portanto, estão incapazes de trabalhar. Nesses casos, é necessário encontrar um equilíbrio entre as exigências do trabalho na Sociedade Nacional e a segurança dos seus funcionários e dos seus voluntários, para o bem-estar do pessoal e dos voluntários e, porque uma exposição desnecessária dos funcionários e dos voluntários pode prejudicar a reputação da organização

*[Inserir detalhes sobre medidas nos seguros dos funcionários e voluntários da Sociedade Nacional.] [[6]](#footnote-7)*

## Delegações de Vigilância da Autoridade Financeira e Missionária

Em caso de perturbação da linha permanente de autoridade financeira e administrativa da Sociedade Nacional, funcionários alternativos intervirão para efetuar o trabalho, dentro de definições claras de circunstâncias, âmbito de autoridade e limites. Isto assegurará que a Sociedade Nacional pode tomar decisões críticas e estabelecer compromissos de forma atempada e assegurar responsabilidade.

*[Inserir detalhes nas delegações de prontidão da autoridade financeira e de missão. Qualquer Procedimento de Emergência específico para Finanças, RH, voluntariado, logística, TI, etc., deve ser aqui mencionado ou incluído como anexo.]*

## Disposições relativas a Escritório e Armazenamento Externos

Dependendo da natureza e do âmbito dos perigos em causa, a Planificação da Continuidade das Atividades (BCP na sigla em inglês) detalha as disposições relativas ao pessoal que trabalha a partir de casa ou vai para instalações alternativas. Ambas as situações devem incluir o apoio adequado à comunicação e à automatização.

*[Insira os detalhes no escritório fora do local e inclua, se necessário, locais adicionais ou alternativos para o armazenamento e manutenção de material crítico da missão, equipamentos e veículos.]*

## Prestadores de serviços e Fornecedores

O armazenamento de fornecimentos "para trabalho crítico" (aqueles sem os quais o trabalho não funciona) é essencial para mitigar o impacto na Sociedade Nacional no caso de os fornecedores (ou o mercado) não poderem continuar a fornecer as quantidades necessárias durante a emergência.

*[Inserir detalhes dos acordos-quadro com os fornecedores para a disponibilização de itens adicionais geralmente utilizados antes da emergência.]*

## Transporte

Sempre que possível, os bens serão pré-posicionados em todo o país para antecipar qualquer potencial perturbação no transporte. No entanto, assinar antecipadamente acordos-quadro com empresas de transporte de mercadorias a nível provincial, regional e nacional, também atenuará essas perturbações, para assegurar que os bens possam ser transportados por todo o país durante uma crise. As áreas onde o transporte é crítico incluem, mas são não limitadas a:

* Evacuação dos funcionários
* Transporte para um local de trabalho alternativo
* Fornecimento para o local ou para um local alternativo
* Transporte de dados críticos para o local de trabalho
* Transporte de pessoal com necessidades especiais.

*[Inserir detalhes de acordos-quadro com empresas de transporte e/ou camionagem. Também devem ser consideradas alternativas, uma vez que durante uma crise a regra normal de acesso pode não se aplicar e o transporte pode ser prejudicado.]*

## Acordos de Ajuda Mútua

Os acordos de ajuda mútua identificam recursos que podem ser emprestados a outras organizações durante uma crise, bem como o apoio mútuo que pode ser partilhado com outras organizações. Deve ser dada especial atenção ao acordo com as autoridades governamentais, especialmente relacionadas com o papel auxiliar da Sociedade Nacional.

*[Inserir detalhes dos acordos de ajuda mútua.]*

## Normas de Segurança e Proteção:

O estabelecimento de protocolos de segurança e proteção será indicado com base nos perigos sob consideração, dependendo do contexto operacional. Para o contexto atual COVID-19, os cenários continuarão a ser desenvolvidos com base no número de pessoas infetadas e na forma como isso afetará a operacionalização de serviços e programas no campo e ao nível de sedes. Dado que alguns perigos, como as pandemias, são contextos de movimento rápido, as normas de segurança podem ser revistas em conformidade com pouco ou nenhum aviso.

*[Inserir detalhe das normas de segurança e de proteção. Para mais informações sobre o Protocolo de Gestão de Incidentes Críticos da Federação, aceda a* [*FedNet*](https://fednet.ifrc.org/en/resources/security/security-management/)*.]*

## Orientação e Formação de Funcionários e Voluntários

Todos os funcionários e voluntários devem compreender a Planificação da Continuidade das Atividades. Cada membro da Equipa de Planificação da Continuidade das Atividades é responsável pela atualização das listas de contacto para as suas respetivas equipas, incluindo funcionários e voluntários em sucursais - coletivamente, estas listas devem abranger todos os funcionários da Sociedade Nacional. Pontos centrais individuais de cada departamento/unidade focam-se na divulgação do seguinte plano:

#### Tabela 10: Estratégia de divulgação da Planificação da Continuidade das Atividades da Sociedade Nacional

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome do departamento/unidade | Ponto central para a divulgação da Planificação da Continuidade das Atividades | Mecanismo de divulgação | Simulação da Planificação da Continuidade das Atividades (BCP na sigla em inglês) mais recente (planeado e/ou surpresa) | Recursos financeiros alocados ao processo |
| *Escritório do Secretário Geral* | *Richard Roe*  *(chefe de gabinete)* | *Duas sessões de informação como parte da reunião de equipa semanal: 10 de junho e 17 de junho* | *25 de junho - ensaio via computador com todos* | *N/A* |
| *Departamento de Recursos Humanos* |  |  |  |  |
| *Departamento de Finanças* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Parte 4: Gestão de respostas



## Declaração de Nível de Alerta

*Se a Sociedade Nacional tiver uma determinação diferente da Fase de Alerta, ou se existir uma designação de alerta de emergência de Proteção Civil no país, deve ser inserida aqui no lugar do texto abaixo. Isso também deve incluir aumento ou redução com base na definição do planejamento de contingência de crises e recomendações para organizações públicas (e a Cruz Vermelha, como organização auxiliar, pode ser afetada por isso).*

**Verde: Situação Normal**

**Motivações:**

Situação normal, sem preocupações maiores de segurança ou saúde.

**Amarelo: Situação de emergência**

**Motivações externas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
| * Governo declara situação de emergência em algumas partes do país * Governo fecha escolas ou outros serviços públicos. * Medo na sociedade civil, rutura política e social da vida normal. * Fechamento de algumas escolas/negócios estratégicos * Algumas preocupações em matéria de segurança/saúde. * Sensibilização acrescida em matéria de segurança iniciada. * Aumento da agitação social e de ataques/comportamentos xenófobos ou baseados em medo. | * Foi confirmada a transmissão localizada * O governo emite avisos e conselhos à população (por exemplo, medidas de proteção, como o uso de máscaras faciais, distanciamento social) * O governo indicou que está a considerar controlos de movimentos e recolher obrigatório * O país tem casos importados que são detetados e isolados, resultando em nenhuma ou limitada transmissão posterior * Quarentena ou cordão sanitário de regiões afetadas, ou ampliação das restrições de movimento * Os serviços de veículos de passageiros e mercadorias, por vezes, interrompidos devido ao susto de saúde. * Os controlos de saúde ativos nos aeroportos, postos fronteiriços e portos ou fronteiras podem ser encerrados |

**Motivações internas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
| * As condições de trabalho permitem que os programas continuem sem uma adaptação significativa: existem algumas preocupações de segurança/saúde – é iniciada uma situação de maior segurança/sensibilização para a saúde. | * Diagnóstico de COVID-19 entre contactos próximos, colegas, prestadores de cuidados, etc. * As condições de trabalho permitem que os programas continuem sem uma adaptação significativa: existem algumas preocupações de segurança/saúde – é iniciada uma situação de maior segurança/sensibilização para a saúde. |

**Laranja: Situação de catástrofe**

**Motivações externas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
| * Governo declara estado de emergência. * Medo na sociedade civil, rutura política e social da vida normal. * Aumento da agitação social e de ataques/comportamentos xenófobos ou baseados em medo. * Necessidade de gestão rígida de segurança * Vários feridos ou mortes * Encerramento das principais empresas e potencial toque de recolher imposto pelo governo * Impacto moderado na comunidade. | * Ocorrência de transmissão comunitária em populações maiores de pessoas não relacionadas. Mudança das atividades de resposta de contenção (por exemplo: controlo, identificação de contactos) para mitigação (por exemplo: tratamento, apoio aos serviços essenciais, abrandamento da perturbação social e económica) * Quarentena ou cordão sanitário de regiões afetadas, ou ampliação das restrições de movimento * Desafio na capacidade do sistema de saúde – por exemplo, incapacidade de atender à demanda por cuidados intensivos * Governo impõe o fechamento de escolas ou outros serviços públicos e/ou impede reuniões em massa ou eventos públicos. * Implementação pelo governo de medidas relacionadas com a saúde, como o distanciamento social, o uso de máscaras faciais em certas áreas, aconselhamento/ comunicados adicionais sobre saúde. * Os serviços de veículos de passageiros e mercadorias, por vezes, interrompidos devido ao susto de saúde. * Controlo de saúde ativo nos aeroportos, * Passagens de fronteira e portos ou fechamento de fronteiras. |

**Motivações internas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
|  | * Medidas de proteção individual obrigatórias em serviços da CV. * Operações para Mitigação de Epidemia, adaptação de todo o programa para redução de exposição e/ou aumento da proteção – necessidade de gestão rígida da saúde, segurança e proteção * Limitação/redução de mecanismos de apoio internacional |

**Vermelho: Situação catastrófica**

**Motivações externas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
| * Governo declara estado de emergência. * O poder civil está incapaz de aplicar medidas de contenção - declaração de lei marcial * O aumento da criminalidade e agitação leva o governo a colocar os militares num papel de segurança interna. * Medo na sociedade civil, rutura política e social da vida normal. * Aumento da agitação social e de ataques/comportamentos xenófobos ou baseados em medo. | * Ocorre disseminação rápida da epidemia e há evidências de sobrecarregamento das medidas de contenção * Os serviços de saúde têm dificuldade em enfrentá-la * Transmissão local já estabelecida e a aumentar rapidamente * Governo decreta o fechamento de escolas e de serviços públicos não essenciais * Fechamento da maioria das lojas, mercados e locais de trabalho * Redução considerável do transporte de civis devido às preocupações em relação à saúde e segurança. |

**Motivações internas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Geral** | **COVID-19** |
|  | * Imposição pelo governo de medidas de restrição de movimento ou outras medidas que exercem impacto sobre a continuidade das atividades * O número de empregados doentes exerce impacto sobre a continuidade das atividades |

**Dadas as motivações atuais, a Sociedade Nacional encontra-se em Fase [Verde / Amarela / Laranja / Vermelha].**

## Ativação da Equipa de Gestão de Resposta Crítica

Uma vez que ocorra uma mudança na situação - isto é, uma vez que as motivações-limite tenham sido atingidas e gerem uma mudança de Fase - a Equipa de Gestão de Resposta Crítica (descrito na secção 2.2.) ficará responsável pela gestão da reação à situação e ficará dispensada das responsabilidades rotineiras dos seus cargos regulares pelo tempo que durar a resposta. Após a CRMT assumir o comando, as linhas de autoridade serão simplificadas para permitir a tomada de decisões urgentes e imediatas – dentro dos limites da responsabilidade potencial da organização. As decisões serão comunicadas ao Comité Executivo/Conselho de Administração e a outros membros séniores da gestão, antes da divulgação para o restante da organização.

**Análise da situação**

Enquanto esse processo é trabalhado, é importante reunir o máximo de informação relevante o mais rápido possível. Independentemente do nível do incidente crítico, a Equipa de Gestão de Resposta Crítica deverá obedecer os seguintes passos:

Estabelecer o que aconteceu

Analisar a situação

Analisar as opções

Implementação

Acompanhamento

**Comunicações Externas**

Comunicações Externas são fundamentais em qualquer crise e devem ser fornecidas correta e frequentemente (sem que se leve à fadiga da comunicação). Um dos papéis fundamentais será o de validar informações e dissipar boatos.

A Comunicação Externa (e o desenvolvimento da estratégia de comunicação durante a crise) será coordenada por:

* Porta-voz principal: [nome da pessoa; departamento/unidade; e informações de contacto]
* Procuração: [nome da pessoa; departamento/ unidade; e informações de contacto]

Públicos específicos devem ser identificados para comunicar informações sobre crises e respostas organizacionais. Para estabelecer uma comunicação excelente e mensagens adequadas para diferentes grupos, é muitas vezes conveniente segmentar os públicos. Dessa forma, mensagens adaptadas especificamente para um grupo podem ser lançadas, por exemplo:

* Populações Afetadas e comunidades vizinhas
* Empreiteiros
* Média
* Governo, Agências Doadoras e Agências Regulatórias
* Locais de aplicação da lei
* Equipas de emergência

Os seguintes princípios devem ser seguidos na estratégia de comunicação de crise:

* As comunicações devem ser oportunas e honestas.
* As comunicações devem fornecer avaliações objetivas e subjetivas.
* Proporcionar oportunidades para o público fazer perguntas, se possível.
* Disponibilize atualizações regulares e informe ao público quando serão disponibilizadas as atualizações seguintes.
* Trate o público como gostaria de ser tratado.
* Comunique de uma forma apropriada às circunstâncias.
* Desenvolva e atualize mensagens-chave e partilhe-as com todos os membros relevantes da organização (conselho de administração, técnico de gestão de riscos)

**Comunicações internas/gestão de recursos humanos:**

Antes, durante e depois de uma crise, a gestão do aspeto dos Recursos Humanos é de grande importância, para a continuidade do negócio. Na Gestão da Resposta devem ser considerados os seguintes aspetos:

* Todos os funcionários devem ser contabilizados rapidamente após o início de uma crise. A Sociedade Nacional criou uma rede de telefones. A rede de telefones deve ser testada mensalmente para assegurar que as listas de contactos estão atualizadas e que todas as pessoas possam ser contactadas, e que as suas localizações sejam conhecidas.
* Manter a base de dados de contactos da equipa atualizada é responsabilidade de: [nome do indivíduo; departamento/unidade; e informação de contacto]
* Manter a base de dados de contactos dos voluntários, atualizada é da responsabilidade de: [nome do indivíduo; departamento/unidade; e informação de contacto]
* Toda a equipa e voluntários devem saber com quem entrar em contacto em caso de emergência e como transmitir qualquer mensagem relativa a um incidente de segurança.
* Todos os funcionários devem saber o seu papel e tarefas a desempenhar durante uma emergência e estar cientes das implicações de segurança nas suas vidas quotidianas.
* Os indivíduos com conjuntos de habilidades devem ser identificados desde cedo, particularmente aqueles que podem ser usados durante uma emergência – estes podem ser tanto habilidades suaves (de liderança) como duras (técnicas).
* As más notícias devem ser dadas de uma vez. Todos os colaboradores devem ser informados ao mesmo tempo.
* Em caso de doença ou fatalidade, devem ser tomadas medidas para notificar algum parente próximo, de preferência pessoalmente por um membro da direção. Toda a equipa e voluntários devem assegurar que o Departamento de Recursos Humanos tem a versão mais atualizada dos contactos dos seus parentes mais próximos.
* Informar os parentes da equipa é responsabilidade de: [nome do indivíduo; departamento/unidade; e informação de contacto]
* Informar os parentes dos voluntários é responsabilidade de: [nome do indivíduo; departamento/unidade; e informação de contacto]

**Consulte o Anexo 1.5. para ver a informação da rede de telefones da Equipa da Sociedade Nacional.**

**Centro de Operações de Emergência (EOC na sigla em inglês)**

*Note que: Se a Sociedade Nacional manter um Centro de Operações de Emergência, então inclua funções e responsabilidade do EOC e clarifique a sua relação com o CRMT*

O Centro de Operações de Emergência da Sociedade Nacional está localizado em [completo com a informação correspondente, incluindo uma descrição das instalações. Sempre que possível, deverá ser identificado um EOC secundário se o centro primário for afetado pelo evento da crise.]

No caso de pandemias, será recomendado que, tanto quanto possível, o trabalho seja feito remotamente com pessoas a telefonar para minimizar o risco de infeção.

**Consultar o Anexo 3 para ver os detalhes das funções do EOC.**

## Ativação das Medidas de Continuidade das Atividades

Declarar uma crise desencadeará várias ações de contingência incluindo, mas não limitado a:

* Notificações de chamada adicionais
* Evacuação, abrigo no local, ou realocação
* Protocolos de segurança
* Ativação de local de resposta e de local alternativo
* Tarefas dos funcionários e acessibilidade
* Ativação dos contactos de emergência
* Alterações operacionais, incluindo a ativação de quaisquer Procedimentos Operacionais Especiais

Todos os incidentes devem ser reportados imediatamente e, sempre que possível, desenvolver um relatório que descreva em pormenor o que aconteceu; localização; quem foi afetado e consequências prováveis.

**Verde: Situação Normal**

**Medidas Genéricas de Continuidade das Atividades:**

Não estão a ocorrer situações de ameaça ou de ocorrência adversa. São conduzidas as práticas comerciais de rotina; a Sociedade Nacional concentra-se em atividades de planeamento, preparação e formação.

Em certas situações, podem existir etapas que podem e devem ser implementadas mesmo sem uma mudança de fase. Medidas preventivas podem incluir a redução da equipa presente no escritório ou realizar a maioria das reuniões online em vez de pessoalmente.

**Amarelo: Situação de emergência**

**Medidas Genéricas de Continuidade das Atividades:**

Ações de preparação, preparar todos os elementos do BCP para serem acionados:

* BCP e planos de contingência revistos e confirmados por todos os departamentos
* Rever acordos logísticos/embarques em fase de preparação e equipamento potencialmente relevante para armazenamento
* Ativar medidas FbA/protocolos
* Documentação essencial e sensível segura
* A equipa deve pôr em prática um Programa de Segurança Familiar (consultar o recurso IFRC PAPE [aqui](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/11/PAPE-AW-WEB-min.pdf) – página 33)
* A equipa deve manter 2 semanas de fornecimento de medicamentos de prescrição pessoal e medicamentos não sujeitos a receita médica

**COVID-19 Medidas de Continuidade das Atividades:**

* Prepare-se para adaptar toda a programação a nível comunitário para instituir abordagens de distanciamento social (1 m de distância) e reduzir ou eliminar a exposição a gotículas respiratórias, ou contacto direto com pessoas doentes.
* Identifique atividades de alto risco que não podem ser modificadas de forma a reduzir a exposição pessoal com gotículas de pessoas com doenças respiratórias, e planear medidas de mitigação, incluindo EPI.
* Qualquer funcionário com sintomas respiratórios ligeiros (por exemplo, nariz escorrendo, tosse leve) ou febre deve trabalhar a partir de casa até que os sintomas estejam resolvidos.
* Estabeleça/promova a linha direta de saúde da equipa para apoiar os funcionários com sintomas de COVID-19 e forneça apoio psicossocial se for viável
* Medidas de proteção pessoal preparadas como apoio ou numa base voluntária

**Laranja: Situação de catástrofe**

**Medidas Genéricas de Continuidade das Atividades:**

* Ativação de partes ou da totalidade do Plano de Continuidade das Atividades
* Qualquer incidente deve ser reportado a xxxxxxxx o mais depressa possível para um acompanhamento posterior.
* Todos os funcionários carregam telemóveis (ou outros dispositivos de comunicação de emergência) e números de telefone essenciais consigo a todo o momento.
* Equipa para manter o fornecimento de dinheiro e 6 semanas de fornecimento de contingência de medicamentos de prescrição pessoal, e medicamentos não sujeitos a receita médica.

**COVID-19 Medidas de Continuidade das Atividades:**

* Nenhuma viagem a comunidades/instalações afetadas sem planeamento prévio e sem necessidade operacional/humanitária
* Acesso restrito e procedimentos de movimento no escritório (por exemplo, controlo de temperatura e pontos de lavagem das mãos à entrada)
* Qualquer funcionário com sintomas respiratórios ligeiros (por exemplo, nariz escorrendo, tosse leve) ou febre deve trabalhar a partir de casa até que os sintomas estejam resolvidos.
* Implemente adaptações programáticas para reduzir ou eliminar a exposição a gotículas respiratórias, ou contacto direto com pessoas doentes. Assegure que qualquer funcionário envolvido no contacto inevitável ou na prestação de serviços clínicos possui equipamento de proteção individual (EPI) adequado ao nível de exposição, e formação para a sua utilização.
* Implemente medidas de mitigação, incluindo EPI, para atividades de alto risco que não possam ser modificadas para reduzir a exposição dos funcionários ao contacto com/gotículas de pessoas com doenças respiratórias.

**Vermelho: Situação catastrófica**

As condições não permitem trabalho, risco extremo para os funcionários da Cruz Vermelha Crescente Vermelho.

**Medidas Genéricas de Continuidade das Atividades:**

* Grande Impacto na Continuidade das Atividades – Ativação de partes ou de todo o Plano de Contingência de Eventos Extremos

**COVID-19 Medidas de Continuidade das Atividades:**

* Pandemia ou epidemia local excede a capacidade de atenuação.
* A Hibernação envolve permanecer dentro de casa em locais preparados e esperar para ver se a situação estabiliza. Em caso de Hibernação, a equipa será orientada para se isolar nas suas casas ou no recinto do escritório. Sem visitas.
* Todos os funcionários que fiquem gravemente doentes serão transferidos para uma unidade de saúde local apropriada identificada.
* Funcionários têm de assegurar que têm comunicações com o supervisor para aguardar instruções adicionais.

## Transição e Desativação

É pouco provável que alguém toque o sino "All Clear" quando a crise acabar. Mais provavelmente, o regresso a um estado "normal" acontecerá lentamente, e com diferentes graus de alterações subtis, particularmente em situações complexas, tais como uma pandemia. Pode algumas medidas serem eliminadas durante algum tempo, mas devido a um agravamento da situação os níveis de alerta e as medidas/ restrições relacionadas poderão ser novamente reforçadas. A Equipa de Gestão de Respostas continuará a avaliar cuidadosamente a situação para determinar quando a organização poderá ser capaz de voltar ao negócio. Irá rever os níveis de alerta e reduzir o estado de alerta quando suportado por eventos e realizações. Durante este processo, a Equipa também informará os funcionários sobre as decisões subsequentes e alterações do estado de alerta.

Quando a crise tiver sido considerada terminada pela autoridade governamental apropriada, a Sociedade Nacional procurará regressar ao grau possível dum estado de 'business as usual', ou estado pré-incidente. Algum planeamento especificamente relacionado com o acompanhamento da comunicação poderão ser exigidos aos doadores e ao público. A organização divulgará atualizações sobre o processo de recuperação, ações corretivas, e/ou investigações da crise. A quantidade de comunicação de seguimento necessária depende da quantidade de informação prometida durante a crise e do tempo necessário para completar o processo de recuperação.

# Parte 5: Revisão e atualização do Planeamento de Continuidade de Negócios (BCP na sigla em inglês)



## Rever estratégias e planos baseados em novas informações e experiência de resposta aos perigos

O ambiente interno e externo de uma Sociedade Nacional está constantemente em movimento. Mudanças periódicas na liderança, prioridades e foco produzem mudanças numa estrutura de Sociedade Nacional, alocação de recursos e programas de serviços. Riscos no ambiente externo mudam ao longo do tempo como frequência, alcance e magnitude. A política governamental relativa aos riscos e à resposta evolui. Novos riscos precisam de ser identificados e antecipados, particularmente no que diz respeito às consequências não intencionais da tecnologia, tais como a crescente ameaça de epidemias e pandemias levantadas em parte pelo comércio global e sistemas de transporte. Além disso, a arte e a ciência da avaliação de riscos e da gestão de emergências estão a evoluir, com novas informações aprimoradas, investigação académica, conceitos de práticas profissionais e as lições aprendidas com a ocorrência de eventos catastróficos e de desastres. Estes diferentes elementos devem ser tidos em conta no planeamento de desastres da Sociedade Nacional, para refinar continuamente o seu planeamento da continuidade das atividades.

*Assim que o pico de um desastre ocorrido ou crise baixe, a Sociedade Nacional deve implementar um processo formal de recolha de depoimentos para aprender com a experiência, uma vez que se aplica tanto à prestação de serviços como ao planeamento da continuidade das atividades. O objetivo é formular e implementar melhorias para as ações contínuas de BCP e de resposta à prestação de serviços. As ações-chave podem incluir:*

* ***Exploração e documentação das lições aprendidas****, através do envolvimento da equipa e voluntários. Desembalar a forma como o incidente foi respondido desde o início do processo até ao fim e examinar tanto as ações que tiveram lugar em cada fase, como a rapidez com que foram implementadas. O processo deve também analisar os papéis desempenhados pelas diferentes pessoas e quaisquer lacunas ou desafios que tenham ocorrido. Reunir os comentários dos trabalhadores para melhorar os seus planos. Identificar quaisquer lacunas e quaisquer necessidades que possa ter para recursos adicionais no futuro. As lições aprendidas serão documentadas e partilhadas com a equipa mais ampla da Sociedade Nacional como parte dum processo de partilha transparente. Qualquer aprendizagem específica será acompanhada durante a fase 'branca' para assegurar que o mecanismo esteja em vigor antes de qualquer evento futuro. Uma vez feitas essas melhorias, o funcionário será convidado a participar em novas formações para divulgar mais amplamente as conclusões e recomendações. Um processo simples de Revisão Pós-Ação poderia ser delineado.*
* ***Manutenção e expansão da equipa de Planeamento de Continuidade de Atividades da Sociedade Nacional****.*
* ***Revisitação dos processos de avaliação de riscos e gestão de riscos da Sociedade Nacional****. Determinar formas de melhorar tanto os processos de planeamento como de implementação. Avaliar a disponibilidade de serviços médicos, de saúde mental e sociais para os trabalhadores.*
* ***Atualização e teste dos planos de comunicação e operações de emergência da Sociedade Nacional*** *a cada 12-18 meses, particularmente como aspetos da mudança do local de trabalho da Sociedade Nacional. Atualizar o BCP com base nas lições aprendidas,*
* ***Substituição dos suprimentos e equipamentos necessários****, e com base na experiência, adicionar novos itens ao inventário.*

## Explorar futuras crises complexas e implicações para a Sociedade Nacional

*O trabalho de Futures and Foresight (FF) desempenha um papel cada vez mais importante no planeamento e no trabalho de grandes organizações humanitárias e de desenvolvimento para ajudar a prever e entender tendências que impactarão o trabalho da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho no futuro. A análise de FF é uma forma de ajudar a pensar sobre os problemas e desafios a longo prazo associados à obtenção de um objetivo específico, ou a compreender como um ambiente operacional futuro pode ser, e como podemos ter de responder. O trabalho de FF ajuda a focar em prazos longos (mais de 20 anos) ou curtos (nos próximos 5 anos) e é usado principalmente para influenciar e informar a estratégia, política, priorização e foco organizacional. Pode complementar formas convencionais de análise e moldar políticas e estratégias de curto a médio prazo de uma forma que seja consistente com a abordagem de grandes desafios a longo prazo. Com base nesses cenários de longo prazo, os planos de continuidade das atividades podem ser ajustados para refletir cenários não previstos anteriormente.*

## Aprendizagem e adaptação – Preparação de sistemas internos para as complexas crises do futuro

*A manutenção regular do BCP não pode ser sobrestimada. A seguir estão exemplos de procedimentos, sistemas ou processos que podem afetar o plano:*

* *Alterações no software de sistemas e aplicações*
* *Alterações na organização e nos seus processos de negócios*
* *Mudanças de pessoal (funcionários e contratados)*
* *Mudanças de fornecedores*
* *Lições críticas aprendidas com os testes*
* *Problemas descobertos durante a implementação real do plano em uma crise*
* *Alterações no ambiente externo (novas ameaças na área, alterações políticas, alterações de infraestrutura, etc.)*
* *Outros itens observados durante a revisão do plano e identificados durante a Avaliação de Risco.*

Para permanecer relevante num ambiente em constante evolução, o BCP precisa ser constantemente atualizado, e que as alterações sejam prontamente compartilhadas com todos os departamentos e funcionários relevantes da Sociedade Nacional. É a responsabilidade de [indicar o nome do indivíduo e do departamento/unidade correspondente] atualizar o Plano de Continuidade de Negócios. Isto inclui a recolha diária de informações para monitorar a situação de mudança.

* A atualização do plano deve ser concluída o mais tardar até [indicar o prazo – idealmente todas as semanas inicialmente].
* Estas informações serão utilizadas para determinar se foram alcançados gatilhos específicos e se a avaliação da determinação da fase deve ser alterada.
* Será ministrada formação a todos os funcionários e voluntários relevantes. Serão informados sobre os componentes-chave do BCP, bem como os Planos de Resposta que os afetam diretamente. Essa formação incluirá também procedimentos de evacuação, processos de abrigo no local, processos de check-in para prestar contas aos funcionários, arranjos em locais de trabalho alternativos e tratamento de inquéritos mediáticos por parte da empresa.
* O BCP será também revisto sempre que uma avaliação de risco for concluída para a organização. Os resultados da avaliação de risco ajudarão a determinar se o BCP continua a responder adequadamente aos riscos que a organização enfrenta.
* Com base nos resultados do exercício (simulação; mesa), o BCP deve ser modificado conforme necessário.

O BCP será atualizado por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O processo de atualização do plano ocorrerá: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Parte 6: Lista de Controlo do Planeamento de Continuidade das Atividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Lista de Controlo Diretriz de Continuidade das Atividades** | **S/N** | **Referência do documento** |
|  | **Considerações** |  |  |
| 1 | Se um grande desastre ocorreu hoje, a sua organização planeou sobreviver? |  | Geral |
| 2 | A sua organização tem um Plano de Continuidade das Atividades (BCP na sigla em inglês) e está atualizado? |  | Geral |
| 3 | A alta direção já aprovou o BCP? |  | Geral |
| 4 | A alta direção apoia o BCP? |  | Partes 1 e 7 |
| 5 | O custo do BCP foi determinado, incluindo desenvolvimento e manutenção? |  | Parte 1 |
| 6 | Os departamentos iniciais de controlo, segurança e seguros analisaram o BCP? |  | Parte 7 |
| 7 | O BCP foi testado, incluindo um teste surpresa? |  | Parte 3 |
|  | **DESENVOLVIMENTO DO PLANO**  **Responsabilidade** |  |  |
| 1 | A política da sua organização inclui uma definição de crise? |  | - |
| 2 | Foi identificado o responsável pelos sistemas e processos empresariais críticos? |  | Parte 1 |
| 3 | Foi nomeada uma equipa do BCP e inclui líderes de funções de negócios sénior? |  | Parte 1 |
| 4 | O BCP foi comunicado em toda a organização? |  | Parte 3 |
| 5 | Foi atribuída a uma pessoa a responsabilidade de atualizar o BCP? |  | Parte 5 |
|  | **DESENVOLVIMENTO DO PLANO**  **Avaliação de Risco** |  |  |
| 1 | A sua organização realizou uma Avaliação de Risco multirrisco? |  | Parte 2 |
| 2 | Os tipos de riscos que podem ter impacto na sua organização, foram identificados e analisados? |  | Parte 2 |
| 3 | A probabilidade de cada tipo de risco foi avaliada? |  | Parte 2 |
|  | **DESENVOLVIMENTO DO PLANO**  **Avaliação do Impacto das Atividades** |  |  |
| 1 | Os processos de negócio críticos foram identificados? |  | Parte 2 |
| 2 | No caso de ocorrer uma crise, o impacto, em termos de custos humanos e financeiros, foi avaliado? |  | Parte 2 |
| 3 | Foram determinados os objetivos de interrupção e recuperação máximos permitidos? |  | Parte 2 |
| 4 | Foi determinado o período que os processos de negócio da sua organização poderia ficar não funcionais? |  | Parte 2 |
| 5 | Foram identificados objetivos de tempo de recuperação? |  | - |
| 6 | Foram identificados os recursos exigidos para a retoma e recuperação? |  | - |
|  | **DESENVOLVIMENTO DO PLANO**  **Planos Estratégicos** |  |  |
| 1 | Foram identificados métodos para atenuar os riscos identificados na Avaliação do Impacto das Atividades e Avaliação de Risco? |  | Parte 3 |
| 2 | Foram desenvolvidos planos e procedimentos para responder a qualquer incidente? |  | Parte 4 |
| 3 | Foram selecionadas estratégias para lidar com interrupções comerciais a curto e longo prazo? |  | Parte 3 |
| 4 | As estratégias são passíveis de ser atingidas, testadas e eficientes? |  | Parte 3 |
|  | **DESENVOLVIMENTO DO PLANO**  **Gestão de Crise e Desenvolvimento da Equipa de Resposta** |  |  |
| 1 | A Equipa de Gestão de Crise é composta por membros dos Recurso Humanos? |  | Parte 2 |
| 2 | Foram desenvolvidos planos de resposta para lidar com os vários aspetos da crise e incorporados no BCP geral da organização? |  | Parte 4 |
| 3 | Os planos de resposta lidam com a avaliação de danos, restauro do local, folha de pagamentos, recursos humanos, tecnologias da informação e apoio administrativo? |  | Parte 4 |
| 4 | Foi incluída a informação de contacto no plano para as equipas de Gestão de Crise e de Resposta? |  | Parte 2 |
|  | **PREVENÇÃO**  **Conformidade com a Política Empresarial e Estratégias de Mitigação** |  |  |
| 1 | Foram levadas a cabo inspeções de conformidade para aplicar a política e procedimentos de BCP? |  | Parte 2 |
| 2 | Foram identificados os sistemas e recursos que contribuirão para o processo de mitigação, incluindo pessoal, instalações, tecnologia e equipamento? |  | Parte 3 |
| 3 | Os sistemas e recursos foram monitorizados para assegurar que estarão disponíveis quando necessário? |  | Parte 3 |
|  | **PREVENÇÃO**  **Prevenção, Dissuasão e Deteção** |  |  |
| 1 | Os funcionários estão motivados a ter responsabilidade para prevenir, dissuadir e detetar? |  | - |
| 2 | Foram estabelecidos programas de segurança das instalações para dar apoio ao processo de prevenir, dissuadir e detetar? |  | - |
| 3 | Foram desenvolvidas políticas e procedimentos operacionais para proteger as instalações? |  | - |
| 4 | Foi assegurado que existem sistemas de segurança física e planeamento suficientes implementados para proteger as instalações? |  | - |
|  | **RESPOSTA**  **Reconhecimento de Crise Potencial e Notificação da Equipa** |  |  |
| 1 | O programa de resposta reconhecerá quando ocorrer uma crise e providenciará algum nível de resposta? |  | Parte 4 |
| 2 | Foram identificados sinais de perigo que indicam uma crise iminente? |  | Parte 4 |
| 3 | Foi implementado um sistema de notificação, incluindo sistemas redundantes? |  | Parte 4 |
| 4 | A lista de contactos de notificação está completa e atualizada? |  | Anexo 1 |
|  | **RESPOSTA**  **Avaliar a Situação** |  |  |
| 1 | Foi desenvolvido um processo de avaliação para abordar a gravidade e o impacto da crise? |  | Parte 4 |
| 2 | Foi atribuída a responsabilidade de declarar uma crise, com os primeiros e segundos substitutos? |  | Parte 4 |
|  | **RESPOSTA**  **Declarar uma Crise** |  |  |
| 1 | Foram estabelecidos os critérios para quando uma crise deve ser declarada? |  | Parte 4 |
| 2 | Foi claramente definida e atribuída a responsabilidade pela declaração de uma crise? |  | Parte 4 |
| 3 | Foi estabelecida uma rede de alerta para os membros da Equipa BCP e funcionários? |  | - |
| 4 | Foi assegurado que há uma forma alternativa de aviso se a rede de alerta falhar? |  | - |
| 5 | As atividades que serão implementadas no caso de uma crise foram identificadas, incluindo a notificação, evacuação, realojamento, ativação de local alternativo, destacamento de equipa, alterações operacionais, etc? |  | Parte 4 |
|  | **RESPOSTA**  **Executar o Plano** |  |  |
| 1 | Foi considerado o desenvolvimento do BCP em torno do "worst case scenario?" |  | - |
| 2 | O BCP foi priorizado para salvar vidas, proteger ativos, restaurar processos e sistemas críticos de negócio, reduzir a duração da interrupção, proteger a reputação, controlar a cobertura dos meios de comunicação e manter relações com os clientes? |  | Parte 3 |
| 3 | Foi determinada a gravidade da crise e a resposta apropriada? |  | Parte 4 |
|  | **RESPOSTA**  **Comunicações** |  |  |
| 1 | Foi desenvolvida uma estratégia de comunicação da crise? |  | Parte 4 |
| 2 | As comunicações são atempadas, honestas e objetivas? |  | Parte 4 |
| 3 | As comunicações com todos os funcionários ocorrem num horário aproximado? |  | Parte 4 |
| 4 | São fornecidas atualizações regulares, incluindo notificação de quando será emitida a próxima atualização? |  | Parte 4 |
| 5 | Foi designado um porta-voz principal e porta-vozes de apoio, que irá gerir e divulgar as comunicações de crise aos meios de comunicação social e outros? |  | Parte 4 |
|  | RESPOSTA  Gestão de Recursos – Fator Humano |  |  |
| 1 | Foi concebido um sistema através do qual as pessoas podem ser rapidamente responsabilizadas? |  | Parte 4 |
| 2 | Existe um sistema para garantir que é mantida informação de contacto atual e precisa? |  | Parte 4 |
| 3 | Foram feitos preparativos para as notificações dos parentes próximos? |  | Parte 4 |
| 4 | Pode ser organizado o aconselhamento de crise, se for necessário? |  | - |
| 5 | Os sistemas financeiros da folha de pagamento e apoio das instalações e funcionários continuaram a funcionar? |  | Parte 4 |
|  | **RESPOSTA**  **Gestão de Recursos — Logística** |  |  |
| 1 | Foi identificado um Centro de Gestão de Crises designado, e dispõe das funções necessárias de apoio à vida, incluindo fornecimento ininterrupto de energia e equipamento de comunicações? |  | Parte 2 |
| 2 | Foram identificados locais de trabalho alternativos para a retoma do negócio e recuperação? |  | Parte 2 |
| 3 | Foram armazenados registos críticos e vitais num local de armazenamento fora das instalações? |  | Parte 2 |
| 4 | Durante quanto tempo cada função de negócio pode operar eficazmente sem processos normais de armazenamento de dados? |  | Parte 2 |
| 5 | O que deve ser feito para restaurar os dados até ao mesmo ponto anterior dentro do tempo de recuperação? |  | Parte 2 |
| 6 | Pode ser utilizado qualquer processo alternativo de armazenamento de dados, após a recuperação inicial dos dados, para acelerar a recuperação antecipada até ao momento presente? |  | Parte 2 |
|  | **RESPOSTA**  **Gestão de Recursos - Assuntos Financeiros e Seguros, Transporte, Fornecedores/Prestadores de Serviços e Ajuda Mútua** |  |  |
| 1 | Foi identificada e obtida a cobertura de seguros apropriada? |  | Parte 3 |
| 2 | Há dinheiro e crédito disponível para a Equipa BCP? |  | Parte 3 |
| 3 | Foram organizadas alternativas de transporte antecipadamente? |  | Parte 3 |
| 4 | Foram estabelecidos acordos com prestadores de serviços e fornecedores críticos? |  | Parte 3 |
| 5 | Foram estabelecidos acordos de ajuda mútua? |  | Parte 3 |
| 6 | Nesse caso, estão em conformidade com a lei, devidamente documentados e são entendidos por todas as partes? |  | Parte 3 |
|  | **RECUPERAÇÃO E RETOMADA**  **Avaliação de Danos e Impacto, Retomada do Processo e Retorno às Operações Normais** |  |  |
| 1 | Foi realizada uma avaliação de danos o mais rápido possível? |  | Parte 4 |
| 2 | A Equipa de Avaliação de Danos foi mobilizada para o local? |  | - |
| 3 | A recuperação do processo de negócio foi dada como prioritária para recuperar primeiro os processos de negócio mais críticos? |  | Parte 4 |
| 4 | O calendário dos processos deve ser restaurado de acordo com o calendário de priorização? |  | Parte 4 |
| 5 | Existe documentação de quando os processos foram retomados? |  | - |
| 6 | A organização retomou as operações normais? |  | Parte 4 |
| 7 | A decisão de voltar às operações normais foi documentada e comunicada? |  | Parte 4 |
|  | **IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PLANO**  **Educação e Formação** |  |  |
| 1 | As Equipas de Gestão e Resposta a Crises estão instruídas sobre as suas responsabilidades e deveres? |  | Parte 4 |
| 2 | Foi elaborada uma lista de controlo de ações críticas, responsabilidades e deveres? |  | Parte 4 |
| 3 | As equipas recebem formação anual? |  | Parte 3 |
|  | **IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PLANO**  **Teste** |  |  |
| 1 | O Plano de Continuidade das Atividades e as Equipas apropriadas são testados para revelar qualquer fraqueza que exija correção? |  | Parte 3 |
| 2 | Foram estabelecidas metas e expetativas em relação aos testes e simulações? |  | Parte 3 |
| 3 | As simulações e exercícios de mesa são conduzidos anualmente? |  |  |
| 4 | Foi atribuída a responsabilidade pelo teste ao BCP com consideração pelo estabelecimento de uma equipa de teste? |  | Parte 3 |
| 5 | A participação em testes inclui vários grupos da organização e do setor público? |  | - |
| 6 | Foram atribuídos aos observadores quem tomará notas durante o teste e criticará o teste no final do exercício? |  | - |
| 7 | Foram avaliados os testes e simulações, incluído a avaliação do cumprimento das metas e objetivos dos testes e simulações? |  | - |
|  | **IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PLANO**  **Cronogramas de Revisão e Manutenção de BCP** |  |  |
| 1 | O BCP é regularmente analisado e avaliado num cronograma pré-determinado? |  | Parte 5 |
| 2 | O BCP é analisado sempre que é concluída uma Avaliação de Risco para a organização? |  | Parte 5 |
| 3 | O BCP é modificado conforme necessário com base em resultados de teste/exercícios? |  | Parte 5 |
| 4 | Foi atribuída a responsabilidade pela manutenção continuada do BCP? |  | Parte 5 |
| 5 | A manutenção do BCP reflete alterações na operação da organização? |  | Parte 5 |

# Parte 7: Aprovação do Plano de Continuidade das Atividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nome e cargo | Assinatura | Data de endosso |
| Secretário Geral da Sociedade Nacional |  |  |  |
| Unidade de Controlo |  |  |  |
| Unidade de Seguro |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |
| Unidade de Programas |  |  |  |
| Unidade de Comunicações |  |  |  |
| Pessoal de Saúde e Recursos Humanos |  |  |  |
| Unidade Administrativa |  |  |  |
| Unidade Financeira |  |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |  |
| Unidade de Logística |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |
| Unidade de Desenvolvimento Organizacional |  |  |  |
| Unidade da Juventude/Voluntariado |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Anexos

## Anexo 1: Números de contacto principais

#### Anexo 1.1: Principais números de contacto - resposta a COVID

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **Número de telefone/Informação de contacto** |
| Linha Direta Saúde da Sociedade Nacional |  |
| Apoio de TI para teletrabalho (trabalho a partir de casa) |  |
| Linha Direta COVID-19 |  |
|  |  |

#### Anexo 1.2: Principais números de contacto - Equipa de Planeamento de Continuidade das Atividades

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento representado** | **Nome e posição do líder** | **Contacto principal**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** | **Nome e cargo de apoio** | **Contacto secundário**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** |
| Presidente do BCP Planeamento de Continuidade das Atividades |  |  |  |  |
| Programas (2-3 Representantes) |  |  |  |  |
| Comunicações Externas |  |  |  |  |
| Saúde dos Funcionários e Recursos Humanos |  |  |  |  |
| Finanças |  |  |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |  |  |
| Logística |  |  |  |  |
| Segurança |  |  |  |  |
| Desenvolvimento Organizacional |  |  |  |  |
| Voluntariado |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### Anexo 1.3: Principais números de contactos - Equipa de Gestão de Resposta Crítica

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento representado** | **Nome e cargo dos funcionários críticos** | **Contacto dos funcionários críticos**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** | **Nome e cargo de apoio** | **Contacto secundário**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** |
| Gabinete do Secretário Geral (SG na sigla em inglês): |  |  |  |  |
| Finanças e Contabilidade: |  |  |  |  |
| Recursos Humanos: |  |  |  |  |
| Gestão de Resposta a Desastres: |  |  |  |  |
| Serviço de Saúde: |  |  |  |  |
| Tecnologia de Informação e Comunicação: |  |  |  |  |
| Gestão de Voluntários: |  |  |  |  |
| Gestão de Segurança: |  |  |  |  |
| Logística e Aprovisionamento: |  |  |  |  |
| Gestão da Internet e do Sítio Web: |  |  |  |  |
| Comunicação e Informação Externa |  |  |  |  |
| Gestão de Abastecimento e Equipamento de Escritório |  |  |  |  |
| Gestão de Registos Vitais: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### Anexo 1.4: Principais números de contacto - Equipa de Incidentes Críticos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento representado** | **Nome e Cargo (Principal)** | **Contacto**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** | **Secundário**  **(nome e cargo)** | **Contacto secundário**  **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** |
| Liderança Sociedade Nacional/Liderança CMT |  |  |  |  |
| Equipas do programa (2-3 representantes) |  |  |  |  |
| Unidade de comunicações |  |  |  |  |
| Pessoal de Saúde e Recursos Humanos |  |  |  |  |
| Unidade Administrativa |  |  |  |  |
| Unidade Financeira |  |  |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |  |  |
| Unidade de Logística |  |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |  |
| Unidade de Desenvolvimento Organizacional |  |  |  |  |
| Unidade da Juventude/Voluntariado |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### Anexo 1.5: Principais números de contacto - Rede de telefones da equipa da Sociedade Nacional

*Introduza aqui a rede correspondente dos números de telefone da equipa da Sociedade Nacional, por exemplo:*

## Anexo 2: Considerações de funções críticas

|  |
| --- |
| **Funções críticas** |
| Gabinete do Secretário-Geral |
| - Proporcionar liderança estratégica e operacional  - Coordenação externa e interna  - Tomada de decisões final  - Atualizar regularmente o conselho de administração e os parceiros  - Assegurar que há um signatário alternativo para transações financeiras  - Presidir a força de trabalho  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19 |
| Finanças: |
| - Assegurar a provisão de um fluxo de caixa atempado para apoiar a todas as fases  - Iniciar os pagamentos  - Analisar e aprovar as requisições  - Aprovar os Preços Mais Baixos da Estação (LPOs na sigla em inglês)  - Aprovar as responsabilidades e o cumprimento das condições do doador  - Aprovar pagamentos  - Escrever relatórios  - Realizar Reconciliações Bancárias  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19 |
| Gestão de Desastres: |
| Apoio ao Departamento de Saúde  - Atualização regular da plataforma IFRC.GO  - Pedido de apoio a surto  - Coordenação com OPM conforme esteja na fase 3  - Copresidência da força de trabalho  - Coordenação do Movimento Operacional fora do país  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19 |
| Saúde: |
| - Atuar como secretariado da força de trabalho  - Atualizações regulares da situação à equipa, voluntários e Parceiros da Sociedade Nacional  - Assegurar orientações e apoio para operações críticas em campo (Doença do Vírus Ébola [EVD na sigla em inglês] e COVID-19) com ênfase na segurança da equipa e voluntários.  - Assegurar a coordenação com o Ministério da Saúde e outros parceiros.  - Assegurar a coordenação da Thai Red Cross Society (TRCS na sigla em inglês) da força de trabalho interna  - Copresidência da força de trabalho  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19 |
| Recursos Humanos: |
| - Assegurar a continuidade das ações e serviços.  - Assegurar uma comunicação estruturada a equipa, especialmente se for necessário pedir a alguns funcionários que tirem férias não remuneradas  - Verificar, monitorizar e cumprir as notificações/obrigações exigidas pelo Governo e tomar todas as medidas apropriadas de confinamento, isolamento ou quarentena.  - Assegurar que todo o pessoal possa ter acesso a tratamento médico durante este tempo  - Assegurar que os serviços médicos estão a funcionar  - Assegurar a segurança das instalações da TRCS  - Assegurar que agentes de limpeza e desinfeção estão disponíveis diariamente  - Enviar comunicações relevantes à equipa  - Prestar apoio em termos de recrutamento da resposta de emergência COVID-19  - Estabelecer os documentos de subsídios de risco quando possível  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19  - Planear a limpeza e desinfeção dos espaços de trabalho |
| Comunicações e Relações Públicas: |
| - Coordenar-se com a força de trabalho para envio de mensagens padronizadas  - Assegurar a divulgação de mensagens desenvolvidas para todos os intervenientes através dos canais de comunicação definidos.  - Atualizar plataformas de Redes Sociais com atividades da TRCS COVID-19  - Concepção de mensagens visuais para divulgação  - Constituir uma equipa de comunicação de crise. Ofereça mensagens-chave para informação Pública.  - Responder a inquéritos da comunicação social e do público e oferecer comunicação vital às secções afetadas do Público  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19 |
| PMER: |
| - Assegurar o desenvolvimento de ferramentas para comunicar a resposta à COVID-19.  - Gerir a consolidação de relatórios  - Integrar relatórios sobre a COVID-19 nos relatórios da Sociedade Nacional.  - Apoiar o desenvolvimento de propostas para a mobilização de recursos.  - Assegurar uma gestão eficaz de risco da operação COVID-19  - Desenvolvimento e atualização da Procuração Duradoura (EPoA na sigla em inglês) |
| Desenvolvimento Organizacional e gestão de voluntários |
| - Apoio e trabalho com Sucursais para identificar e destacar Voluntários conforme exigido.  - Acompanhamento das Sucursais para assegurar que sejam implementadas medidas contra a COVID-19 de acordo com as diretrizes.  - Apoiar as comunicações às Sucursais sobre a resposta à COVID-19.  - Assegurar o bem-estar e segurança dos voluntários em linha com os protocolos de movimento de cuidados.  - Assegurar que todos os voluntários têm seguro e recebem os seus incentivos atempadamente  - Assegurar uma gestão de risco eficaz da operação COVID-19. |
| Controlo: |
| - Analisar a fiabilidade e integridade da informação do projeto financeira e operacional  - Analisar, avaliar e reportar a economia e utilização eficaz dos recursos do projeto.  - Analisar as operações do projeto para garantir que os resultados são consistentes com os objetivos e metas estabelecidos.  - Garantir uma gestão eficaz do risco financeiro da operação COVID-19 |
| Logística e Suprimento: |
| - Apoio logístico  - Apoio ao suprimento e cadeia de fornecimento |
| ICT: |
| Apoio aos serviços de Tecnologias da Informação e das Comunicações (ICT na sigla em inglês) |

## Anexo 3: Funções do Centro de Operações de Emergência

*Introduza aqui as funções do Centro de Operações de Emergência (EOC na sigla em inglês) da Sociedade Nacional (NS na sigla em inglês) correspondentes.*

1. *Identifique 5-7 ameaças externas principais para a Sociedade Nacional, considerando a pandemia da COVID-19, mas também os riscos não relacionados com a COVID. O processo deve incluir todos os pontos focais do departamento/unidade de BCP. Recomenda-se uma discussão de ideias coletiva. Se for caso disso, o processo deverá ser o cenário da Sociedade Nacional que planeie os esforços e cenários existentes no Planeamento de Contingência.*

   * *Os recursos externos podem ser úteis para guiar as sessões de discussão de ideias, por exemplo,* [*ACAPS*](https://www.acaps.org/sites/acaps/files/resources/files/acaps_technical_brief_scenario_building_august_2016.pdf)*.*
   * *Para as ameaças naturais, os dados históricos relacionados com a frequência da ocorrência de desastres específicos, tais como tornados, furacões, incêndios, inundações ou terramotos ajudam a determinar a credibilidade da ameaça em questão, etc.*
   * *As ameaças feitas pelo homem também devem ser consideradas, como por exemplo, ameaças criminosas, atos militantes, perigos tecnológicos, derrame de substâncias perigosas, choques financeiros, apagões, acidentes, etc.*

   [↑](#footnote-ref-2)
2. *Para riscos financeiros, consulte a Orientação e Kit de Ferramentas para Sustentabilidade Financeira da Sociedade Nacional em resposta à COVID-19 e o seu impacto económico, especialmente a* [Ferramenta n.º2](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/254219/English/2.%20Tool_2%20for%20NS%20FS_Sample%20scenario%20of%20COVID-19_2020.4.17_ver1_rev20200423.pdf)*.* [↑](#footnote-ref-3)
3. *A identificação das principais vulnerabilidades da Sociedade Nacional deve envolver todas as unidades e departamentos do BCP, no que lhe concerne, as vulnerabilidades podem ser atribuídas a componentes específicos da Sociedade Nacional com um impacto significativo por uma ameaça particular, por exemplo, Departamento Financeiro para ameaças relacionadas com o acesso a fundos; Departamento de Voluntariado para ameaças relacionadas com processos de voluntariado, etc.*

   *Durante o processo de Vulnerabilidade, considere:*

   * *Custo humano: danos físicos e psicológicos a delegados, familiares, consultores, visitantes, parceiros da Sociedade Nacional, voluntários, outros intervenientes, etc.*
   * *Custo financeiro: substituição de equipamento e propriedade, pagamento de horas extraordinárias, penalizações contratuais.*
   * *Custo para a imagem organizacional: reputação, posição na comunidade, parceiros da Cruz Vermelha/do Crescente Vermelho, voluntários, imprensa negativa e população afetada.*

   [↑](#footnote-ref-4)
4. *Tal como acontece com a Avaliação de Vulnerabilidade, a Avaliação de Risco deve envolver todos os departamentos e unidades da Sociedade Nacional. Novamente, os riscos podem ser atribuídos a representantes específicos da unidade ou departamento da Sociedade Nacional mais familiarizados, ou afetados por uma ameaça, por exemplo, Departamento Financeiro por ameaças relacionadas com o acesso a fundos; Departamento de Voluntariado por ameaças relacionadas com processos de voluntariado, etc.* [↑](#footnote-ref-5)
5. *O processo de seleção de membros da equipa deve apresentar um equilíbrio delicado entre ser inclusivo (representando todos os principais departamentos ou unidades da organização, com considerações de inclusão de todos os grupos e equilíbrio de género), mas suficientemente pequeno para se poder discutir as principais medidas e chegar facilmente a um consenso. Os candidatos devem ser avaliados e considerados devido aos conhecimentos técnicos específicos com os quais podem contribuir e não pela sua antiguidade dentro da organização.* [↑](#footnote-ref-6)
6. *As Sociedades Nacionais que não possam assegurar a equipa e voluntários através de uma seguradora (ou semelhante) devem investigar as opções seguintes para estabelecer um mecanismo apropriado:*

   * *Advocacia junto do Governo para incluir funcionários e voluntários da Cruz Vermelha em esquemas governamentais de seguro de saúde (incluindo tratamento médico gratuito, compensação às famílias) ou apoio financeiro à Sociedade Nacional para criar um mecanismo de seguro*
   * *Mecanismo de solidariedade operado pela Sociedade Nacional com recursos obtidos através de angariação doméstica, contribuições de parceiros do Movimento ou apoio através do apelo de emergência COVID-19 da Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, IFRC na sigla em inglês (ou uma combinação)*

   *Orientações detalhadas e kit de ferramentas para a Sociedade Nacional - Opções para assegurar a cobertura de voluntários da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, sem seguro e afetados pela COVID-19 - disponível* [*aqui*](https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2020/05/IFRC-Guidance-Duty-of-Care-for-Volunteers-18-May.pdf)*.* [↑](#footnote-ref-7)