**Plano de Continuidade de Negócios**

Insira Nome da Sociedade Nacional

*[Todo o texto em vermelho neste modelo é fornecido apenas como referência e deve ser removido e/ou substituído por informações específicas da Sociedade Nacional.]*

*Objetivo do documento:*

*O Planeamento de Continuidade de Negócios (PCN) é um processo essencial e contínuo pertencente e orientado pela alta administração da Sociedade Nacional. Visa 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 e resposta a desastres. 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 da* [Federação Internacional da Cruz Vermelha](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

[Índice 2](#_Toc56529998)

[Parte 1: Preparação para o Planeamento de Continuidade de Negócios: 4](#_Toc56529999)

[Parte 2: Análise de risco 8](#_Toc56530000)

[2.1. Desenvolvimento de cenários 8](#_Toc56530001)

[Etapa 1: Avaliação de Ameaças 8](#_Toc56530002)

[Etapa 2: Avaliação de Vulnerabilidade 10](#_Toc56530003)

[Etapa 3: Avaliação de Riscos 12](#_Toc56530004)

[2.2. Implicações para os sistemas internos 13](#_Toc56530005)

[Etapa 4: Avaliação do Impacto das Atividades 13](#_Toc56530006)

[Parte 3: Ações de Continuidade de Preparação Empresarial 19](#_Toc56530008)

[3.1. Sustentabilidade financeira 19](#_Toc56530011)

[3.2. Seguro para funcionários e voluntários 21](#_Toc56530012)

[3.3. Delegações de Vigilância da Autoridade Financeira e da Missão 21](#_Toc56530013)

[3.4. Escritório e Armazenamento Externos 21](#_Toc56530014)

[3.5. Prestadores de Serviços e Fornecedores 21](#_Toc56530015)

[3.6. Transportes 22](#_Toc56530016)

[3.7. Acordos de Ajuda Mútua 22](#_Toc56530017)

[3.8. Normas de Segurança e Proteção: 22](#_Toc56530018)

[3.9. Orientação e Formação de Funcionários e Voluntários 22](#_Toc56530019)

[3.10. Gestão das Comunicações internas/gestão de recursos humanos: 23](#_Toc56530020)

[Parte 4: Gestão de Respostas 25](#_Toc56530021)

[4.1. A Equipa de Gestão de Resposta Crítica 25](#_Toc56530022)

[4.2. Equipa de Incidentes Críticos 26](#_Toc56530023)

[4.3 Declaração de Nível de Alerta 27](#_Toc56530026)

[4.4 Ativação da Equipa de Gestão de Resposta Crítica 30](#_Toc56530027)

[4.5 Ativação das Medidas de Continuidade das Atividades Comerciais 32](#_Toc56530028)

[4.6 Transição e Desativação 35](#_Toc56530029)

[Parte 5: Revisão e atualização do Planeamento de Continuidade de Negócios (BCP na sigla em inglês) 36](#_Toc56530030)

[5.1. Rever estratégias e planos baseados em novas informações e experiência de resposta aos riscos 36](#_Toc56530033)

[5.2. Explorar futuras crises complexas e implicações para a Sociedade Nacional 38](#_Toc56530034)

[5.3. Aprendizagem e adaptação – Preparação de sistemas internos para as complexas crises do futuro 38](#_Toc56530035)

[Parte 6: Lista de Controlo do Planeamento de Continuidade das Atividades 40](#_Toc56530036)

[Parte 7: Aprovação do Plano de Continuidade das Atividades 44](#_Toc56530037)

[Anexos 45](#_Toc56530038)

[Anexo 1: Números de contacto principais 45](#_Toc56530039)

[Anexo 2: Considerações de funções críticas 48](#_Toc56530040)

[Anexo 3: Exemplo de Termos de Referência - Equipa de Gestão de Resposta Crítica 50](#_Toc56530041)

[Anexo 4: Exemplo dos Termos de Referência - Equipa de Resposta Operacional (ERO) 52](#_Toc56530042)

[Anexo 5: Funções do Centro de Operações de Emergência 56](#_Toc56530043)

# 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.

* 1. **Mandato de Liderança Sénior:**

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, outros documentos governamentais onde o papel da Sociedade Nacional é mencionado etc.)* |  |
| *Exemplo: Planos de contingência atuais da Sociedade Nacional (especificar o foco do perigo, por exemplo, tufão, inundação, riscos múltiplos, pandemia...)* |  |
| *Exemplo: avaliações de capacidade da Sociedade Nacional (OCAC, BOCA, PER, avaliações técnicas)* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **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 do 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: equipa temporária/consultores para o desenvolvimento do Plano* |  |  |
| *Exemplo: teste do plano, formação da equipa, divulgação do plano à equipa e voluntários* |  |  |
| Total |  |  |

* 1. **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/secção 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 aprovado 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* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 1. **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 do substituto |
| *Os membros da equipa e os departamentos representados variam dependendo das Sociedades Nacionais individuais. Por exemplo:* |  |  |
| *Presidente do Planeamento de Continuidade de Negócios* |  |  |
| *Programas (2-3 Representantes)* |  |  |
| *Comunicações Externas*  |  |  |
| *Recursos Humanos e Saúde dos Funcionários* |  |  |
| *Finanças*  |  |  |
| *Unidade de TI/Telecomunicações* |  |  |
| *Logística*  |  |  |
| *Segurança*  |  |  |
| *Desenvolvimento Organizacional* |  |  |
| *Juventude e Voluntariado* |  |  |
| *Representantes de Filial* |  |  |

*Se relevante, a Sociedade Nacional pode optar por acrescentar Termos de Referência para as diferentes posições.*

* Consulte o Anexo 1.2 para obter os números de contacto principais.

# Parte 2: Análise de risco

Esta secção examina a identificação e a antecipação de conflitos, 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***

**Avaliação de ameaças**

**Avaliação de** **Vulnerabilidade**

**Avaliação de Risco**

**Avaliação do Impacto das Atividades**

**>---------- Etapas 1-3: desenvolvimento de cenário-----------------< >-- Etapa 4: Implicações para sistemas internos -****<**

## Desenvolvimento de cenários

*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 Ameaças

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, assim como 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: Mapeamento de Ameaças Externas

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

#### Gráfico 2: Mapeamento de ameaças internas (independentemente de ameaças externas)

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

### 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-3)

#### 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 de grande dimensão (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; equipa da sede não disponível para mobilização 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 dos doadores; capacidade de transferir outros fundos para projetos em andamento, etc.* | *Exemplo: financiamento da equipa do projeto já não está disponível; estratégia da Sociedade Nacional já não está alinhada com os principais doadores; necessidade de retreinar 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; pequeno alcance de doadores; eventos de angariação de fundos)*  | *Exemplo: pilotagem de doações online; novos parceiros do setor privado interessados ​​em apoiar a Sociedade Nacional, etc.* | *Exemplo: cargos centrais da Sede em espera; recrutamentos em espera, etc.* | *Exemplo: bolsas de voluntariado para atividades sazonais de preparação suspensas; orçamentos locais (para gasolina, eletricidade, etc.) cortados, etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Etapa 3: Avaliação de Riscos

Esta etapa identifica os principais riscos para a Sociedade Nacional com base na probabilidade e no potencial início e impacto das ameaças. O gráfico seguinte apresenta um esboço das ameaças examinadas na Etapa 1 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-4)

#### Tabela 6: Tabela de risco

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |  | **Nível de Impacto** |
|  |   | **Baixo** | **Moderado** | **Grave** | **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: terramoto 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 necessária*  |
|  | **Situação de desastre** *Ação indesejável 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 inter-relacionadas organizadas para apoiar o funcionamento de uma organização e a execução do seu mandato ou missão. Estas funções têm de ser protegidas, caso exista 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 serão provavelmente mais afetadas por um incidente e o efeito que terá na 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 de Departamento/Função | Impacto da ameaça identificada (ver Etapa 1)  | Tempo máximo de espera | Preparação e resposta | Pessoa responsável | Estado |
| **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) e formação em equipamento de segurança insuficientes; medidas de segurança insuficientes**Sociedade Nacional incapaz 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 para aplicação.* |  |  |
| **Gestão de 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 Emergência
* Continuação da operação de serviços de ambulâncias
* operação 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* |  |  |  |
| **Tecnologia de Informação e Comunicação,** * 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)
* A linha de apoio é mantida.
* O fornecimento de energia 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 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 alçados.
* Os voluntários são adequadamente supervisionados.
* Os voluntários são devidamente reconhecidos.
 | *O influxo de voluntários em massa 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, assim como os bens físicos, estão em risco devido a uma potencial contaminação. Veículos afetados pela disponibilidade limitada de combustível.* | *Sem tempo aceitável* | *Orientação 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 Aprovisionamento**.* Inventário de serviços e equipamentos a aceder durante uma emergência.
* Aprovisionamento e gestão de estoque
* Transporte e manuseio
 | *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 Materiais de Escritório**  | *Os materiais e equipamentos necessários à missão não estão disponíveis quando necessário*  | *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* |  |  |

###

# Parte 3: Ações de Continuidade de Preparação Empresarial

*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. Cada respetivo departamento 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. O plano será atualizado rotineiramente e pode ser alterado ou aprimorado com o tempo para acomodar novas condições internas e externas em evolução.*

1.
2.

## 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 pela sua base legal e obrigações estatutárias). Como parte da continuidade do negócio, a Sociedade Nacional deve considerar como manter os recursos para cobrir os custos que são definidos como “essenciais” para a organização.

|  |  |
| --- | --- |
| **Custo de Base** | **Detalhe** |
| Custos legais/constitucionais ou estatutários | * *Contribuição Legal da Federação Internacional da Cruz Vermelha (FICV)*
* *Presença nas reuniões estatutárias do Movimento-*
 |
| Custos de administração  | * *Despesas de reunião do conselho ou Assembleia-Geral de Acionistas*
* *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 voluntários*
* *Seguro de voluntários*
 |
| Serviços da sede e filial, custos de TI e comunicações | * *Eletricidade e água*
* *Conectividade de telefone e internet (incluindo equipamento de videoconferência)*
* *Correio e estafetas*
 |
| 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 às famílias em caso de morte 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 ser infetados, 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 dos seguros dos funcionários e voluntários da Sociedade Nacional.] [[5]](#footnote-5)*

## Delegações de Vigilância da Autoridade Financeira e da Missão

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 reserva 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.]*

## Escritório e Armazenamento Externos

Dependendo da natureza e do âmbito dos riscos 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 externo 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 com os fornecedores para a disponibilização de itens adicionais geralmente utilizados antes da emergência.]*

## Transportes

Sempre que possível, os bens serão pré-posicionados em todo o país para antecipar qualquer potencial perturbação de transportes. No entanto, assinar antecipadamente acordos 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 não são 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 com empresas de transporte e/ou transportadoras. 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 afetado.]*

## 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 da 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 sede. Dado que alguns perigos, como as pandemias, são contextos de movimento rápido, as normas de segurança podem ser devidamente revistas 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, ir a* [*FedNet*](https://fednet.ifrc.org/en/resources/security/security-management/)*.]*

## Orientação e Formação de Funcionários e Voluntários

O Plano de Continuidade das Atividades Comerciais deve ser compreendido por todos os funcionários e voluntários. 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 toda a equipa* | *N/A* |
| *Departamento de Recursos Humanos* |  |  |  |  |
| *Departamento de Finanças* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Gestão das 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 de Riscos devem ser considerados os seguintes aspetos:

* Todos os funcionários devem ser contabilizados rapidamente após o início de uma crise. A Sociedade Nacional deve criar uma rede de telefones. A rede de telefones deve ser testada mensalmente para assegurar que as listas de contactos estejam atualizadas e que todas as pessoas possam ser contactadas, e que as suas localizações possam ser 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 quem contactar 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 estarem 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).
* 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]
* Documentação de segurança essencial e sensível
* 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
* Identificar instalações de saúde no país no caso de ser necessária hospitalização.

# Parte 4: Gestão de Respostas

## A Equipa de Gestão de Resposta Crítica

Quando um evento de ameaça ou ocorrência adversa é considerado significativo e, por conseguinte, leva a Sociedade Nacional a realizar medidas de continuidade operacional, a Equipa de Gestão de Resposta Crítica e a Equipa de Incidentes Críticos são mobilizadas.

**A Equipa de Gestão de Resposta Crítica (CRMT na sigla em inglês)** é um grupo de trabalho predeterminado pela liderança da NS e 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 em consulta e com base nas recomendações de cada departamento e chefes de unidade. A Equipa de Gestão de Resposta Crítica é um órgão de decisão encarregado de guiar a Sociedade Nacional ao longo do incidente de ameaça ou de ocorrência adversa. A missão da Equipa de Gestão de resposta Crítica (CRMT em inglês) é manter a Sociedade Nacional em funcionamento durante a crise e supervisionar a resposta externa da mesma à ameaça ou ao evento . Quando exigido pelas circunstâncias e condições, a CRMT também mobilizará uma Equipa de Resposta de Operações.

 Todos os membros da CRMT terão um substituto atribuído para o caso de os membros ficarem incapacitados ou não poderem ser contactados em tempo oportuno. Outros membros da equipa da NS e voluntários poderão ser destacados para a CRMT de modo a auxiliar os seus membros no planejamento e execução de tarefas.*Ver o Anexo 3 para um exemplo de Termos de Referência para a CRMT.*

* *Ver o Anexo 4 para um exemplo de Termos de Referência para a Equipa de Resposta de Operações.*

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nomes e cargos da equipa crítica | Nomes e posições dos substitutos |
| *adicione, edite ou exclua as Funções Críticas/Serviços Essenciais sugeridos conforme 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 da Página 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.

## Equipa de Incidentes Críticos

**A Equipa de Incidentes Críticos (CIS)** são os *indivíduos identificados como sendo responsáveis pela realização de tarefas essenciais* no âmbito das funções organizacionais de uma Sociedade Nacional. Cada CIS deve trabalhar ao longo da resposta.

Um CIS deve vir ao escritório, mas poderá ser necessário trabalhar a partir de casa (por exemplo, por falhas no sistema de transportes ou por motivos de saúde durante surtos pandémicos)*.* A equipa CIS inclui a pessoa responsável pelo pagamento de salários, a pessoa responsável por garantir que os drives compartilhados da Sociedade Nacional estejam sempre acessíveis,a execução de compromissos financeiros e outras ações vitais da NS.

Os substitutos da equipa de incidentes críticos (BCIS, em inglês) são indivíduos designados para substituir um membro da CIS caso este fique incapacitado ou não esteja disponível. Os BCIS são escolhidos pelos seus chefes de departamento. Os BCIS devem manter uma relação próxima com os seus homólogos da CIS para manter um conhecimento de trabalho detalhado dos seus ficheiros e questões , e serem capazes de os substituir prontamente quando necessário. Se um BCIS ficar incapacitado ou de outra forma indisponível, devem informar imediatamente o seu supervisor ou gerente.

#### Tabela 9: Equipa de Incidentes Críticos

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

1.
2.

## 4.3 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, ela deve ser inserida aqui no lugar do texto abaixo. Isso também deve incluir aumento ou redução com base na definição do planeamento 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 controles de movimentos e toques de recolher obrigatórios
* 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 fechados
 |

**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. As atividades de resposta mudam 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 à 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 fronteiras fechadas.
 |

**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 - lei marcial e declarada
* O aumento da criminalidade e agitação levam o governo a colocar os militares em um 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 comerciais
* 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 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 seniores da gestão, antes da divulgação para o restante da organização.

**Análise da situação**

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

**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]
* Agente: [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
* Media
* Governo, Agências Doadoras e Agências Regulatórias
* Policiamento local
* 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 maneira 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)

**Gestão das 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 deve utilizar a sua rede de telefones para se certificar de que todos os funcionários e voluntários estão bem.
* 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.

**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 mantiver um Centro de Operações de Emergência, então inclua funções e responsabilidades do EOC e clarifique a sua relação com o CRMT*

O Centro de Operações de Emergência da Sociedade Nacional está localizado em [completar 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 5 para ver os detalhes das funções do EOC.**

## Ativação das Medidas de Continuidade das Atividades Comerciais

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 Comerciais:**

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 treinamento.

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 Comerciais:**

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/protocolos FbA
* **Medidas de Continuidade das Atividades da COVID-19:**
* Prepare-se para adaptar toda a programação a nível comunitário para instituir abordagens de distanciamento social (1m de distância) e reduzir ou eliminar a exposição a gotículas respiratórias, ou contacto direto com pessoas doentes
* Identificar 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 em uma base voluntária

**Laranja: Situação de catástrofe**

**Medidas Genéricas de Continuidade das Atividades Comerciais:**

* Ativação de partes ou da totalidade do Plano de Continuidade das Atividades Comerciais
* Qualquer incidente deve ser reportado a xxxxxxxx o mais rápido 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.

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

* 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.
* Implementar 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.
* Implementar 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 Comerciais:**

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

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

* 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 "Liberado" 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. Há a possibilidade de que algumas medidas serão aliviadas 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 de um estado de 'funcionando normalmente', ou estado pré-incidente. Algum planeamento especificamente relacionado com o acompanhamento da comunicação poderão possivelmente 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)

1.
2.

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

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 em termos de 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 os 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 longos (mais de 20 anos) ou curtos (nos próximos 5 anos) prazos 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 enfatizada demais. 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 empreiteiros)*
* *Mudanças de fornecedores*
* *Lições críticas aprendidas com os testes*
* *Problemas descobertos durante a implementação real do plano numa 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 de 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 monitorizar 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 estímulos 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 das Diretrizes de Continuidade das Atividades**  | **S/N**  | **Referência do documento** |
|  |  **Considerações**  |  |   |
| 1 | Se um grande desastre ocorrer hoje, a sua organização tem planos de sobrevivência?  |   | Geral |
| 2 | A sua organização tem um Plano de Continuidade das Atividades (BCP na sigla em inglês) e está atualizado?  |   | Geral |
| 3 | A direção superior já aprovou o BCP?  |   | Geral |
| 4 | A direção superior apoia o BCP?  |   | Parte 1 & 7 |
| 5 | O custo do BCP foi determinado, incluindo desenvolvimento e manutenção?  |   | Parte 1 |
| 6 | Os departamentos iniciais de auditoria, 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 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 podem 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 Recursos 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 |  Foram identificadas as atividades que serão implementadas no caso de uma crise, 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 "pior dos casos?"  |   | - |
| 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 de crise?  |   | Parte 4 |
| 2 |  As comunicações são atempadas, honestas e objetivas?  |   | Parte 4 |
| 3 |  As comunicações com todos os funcionários ocorrem aproximadamente ao mesmo tempo?  |   | 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 |
|  | RESPOSTAGestão de Recursos – Fator Humano |   |   |
| 1 |  Foi concebido um sistema através do qual o pessoal possa ser rapidamente contabilizado?  |   | 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 |  O aconselhamento de crise pode ser organizado, 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** **Revisão de BCP e Cronogramas de Manutenção** |   |   |
| 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 contínua 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 & título | Assinatura | Data de endosso |
| Secretário Geral da Sociedade Nacional |  |  |  |
| Unidade de Controlo |  |  |  |
| Unidade de Seguro |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |
| Unidade de Programas |  |  |  |
| Unidade de Comunicações |  |  |  |
| Recursos Humanos & Saúde dos Funcionários |  |  |  |
| Unidade Administrativa |  |  |  |
| Unidade Financeira |  |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |  |
| Unidade de Logística |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |
| Unidade de Desenvolvimento Organizacional |  |  |  |
| Voluntariado/Unidade da Juventude |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 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 do substituto** | **Contacto secundário** **(número do escritório e telemóvel, endereço eletrónico e morada)** |
| Presidente do Planeamento de Continuidade de Negócios |  |  |  |  |
| Programas (2-3 Representantes) |  |  |  |  |
| Comunicações Externas  |  |  |  |  |
| Recursos Humanos e Saúde dos Funcionários |  |  |  |  |
| 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 do substituto** | **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 da Página 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 posição)** | **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 |  |  |  |  |
| Recursos Humanos e saúde dos funcionários |  |  |  |  |
| Unidade Administrativa |  |  |  |  |
| Unidade Financeira |  |  |  |  |
| Unidade de TI/Telecomunicações |  |  |  |  |
| Unidade de Logística |  |  |  |  |
| Unidade de Segurança |  |  |  |  |
| Unidade de Desenvolvimento Organizacional |  |  |  |  |
| Voluntariado/Unidade da Juventude |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### 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 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 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 -Conceção 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 sobre 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: Exemplo de Termos de Referência - Equipa de Gestão de Resposta Crítica

1. **Composição e ativação**

*Total de 7 membros*

* Um Diretor de cada Gestão de Catástrofes, Saúde, Departamentos de Comunicação, Secretário Geral Adjunto, Secretário Geral e Presidente
* Se o Diretor não puder participar, nomear antecipadamente um diretor-adjunto ou uma pessoa (durante os períodos em que não haja desastre)
* As reuniões devem ser convocadas com um mínimo de participação disponível, ou seja, pelo menos três membros
* Os membros são nomeados pela posição
* Outros representantes do departamento devem ser convidados conforme considerado apropriado pela Presidência
* O Secretário do CRMT é liderado pelo Presidente (residência de reserva -Secretário Geral) e pelo Secretário-Geral Adjunto dos Programas
* Reúne-se todos os dias no Centro de Operações de Emergência (EOC) após ativação
* Gestor de Operações a ser supervisionado pelo Secretário do CRMT (o Secretário-Geral Adjunto dos Programas)
* Ativado pelo Presidente
* Quando a fase de recuperação começa, o CRMT continuará a supervisionar a Operação
1. **Funções e Responsabilidades**

O papel global é como um órgão de tomada de decisão uma vez ativado.

**Responsabilidades (relacionadas com AÇÃO):**

* Declarar o nível de Emergência (pequena, média e grande escala) ou uma possível emergência com base nas informações de alerta rápido disponíveis
* Ativar o NS EOC
* Ativar os Procedimentos Financeiros e Logísticos de Emergência, incluindo a utilização do Fundo de Gestão de Emergência
* Realizar uma Avaliação de Segurança e Proteção[[7]](#footnote-7)e implementar as medidas necessárias
* Tomar decisões relativas à utilização de ferramentas globais (DREF, APPEAL, RFL POOL, FACT, ERU, RDRT, etc.)
* Orientar a preparação de uma possível implantação de RCVS de outros municípios/estados/regiões (Regular, ERT, NDRT, ECV e RFL-trained)
* Ativar lista da equipa de RH[[8]](#footnote-8)
* Nomear e supervisionar um Gestor de Operações (GO) que será o líder no início na fase de alerta e posteriormente na resposta e operação de recuperação (se necessário)
* Aprovar o Plano de Ação de Resposta (incluindo orçamento)
* Autorizar Nomear o(s) ponto(s) focal(ais) de media

**Responsabilidades relacionadas a SUPERVISÃO**

* Aguardar perto do local NDRT & ERT, ECV-formados e RFL FP RCVs para ajudar as autoridades locais na evacuação, se necessário
* Solicite uma atualização/verificação da disponibilidade e condição do inventário de todos os estoques de auxílio e saldo de estoques nos armazéns para todos os setores, incluindo estoques apoiados por parceiros do Movimento, veículos, fornecedores de transporte em todos os níveis e pré-acordos com fornecedores revistos

## Anexo 4: Exemplo dos Termos de Referência - Equipa de Resposta Operacional (ERO)

1. **Composição e ativação**
	* Total 10 membros
	* ERO é liderada/gerida pelo Secretário-Geral Adjunto de Programas e GO é o Secretário da ERO.
	* Um Diretor Adjunto de Gestão de Catástrofes, Saúde, Comunicações, RFL, Finanças, Mobilização de Recursos, PMER, Logística, OD, RH;
	* Diretor Adjunto para nomear um Coordenador de Programa ou outro representante, se não estiver disponível;
	* Outros representantes do departamento a serem convidados conforme considerado apropriado pelo Gerente de Operações.
2. **Gestor de Operações**
	* Membros da ERO para agirem como ligação com o seu respetivo gestor de departamento e fornecerem informações ao GO conforme necessário/solicitado;
	* Apoiado pelo pessoal da COE;
	* O pessoal do COE será gerido pelo Gerente de Operações enquanto a ERO estiver ativa e pelo diretor da DM durante o tempo normal.
		+ Um Diretor Adjunto da ERO para representar os NS no COE nacional numa base rotativa; uma semana por Diretor Adjunto
		+ O Diretor Adjunto será apoiado por um funcionário do COE que permanecerá no COE até a dissolução da ERO.

Ativado pelo CRMT:

* + O Secretário­ Geral Adjunto de Programas informa o CRMT diariamente
	+ Encontra-se todos os dias após a ativação da ERO. Trabalhar a partir da ERO
	+ Dissolvido no inicio do período de recuperação
	+ Quando a fase de recuperação começar, o adjunto SG continuará a supervisionar o GO e a coordenar com o respetivo Departamento.
1. **Funções e Responsabilidades:**
	1. **Resposta inicial (0-1 semana):**
	* Preparar e rever o plano de ação diário
	* Coordenar e garantir a distribuição oportuna de RCVs - Regular, ERT, NDRT, treinado em ECV (de outras cidades, se necessário) - para auxiliar as autoridades locais em operações de salvamento, fornecimento de primeiros socorros, água, promoção de saneamento, encaminhamento de apoio e evacuações médicas, quarentena, distribuição de socorro, evacuações e serviços de RFL.
	* Garantir a prestação de primeiros socorros a pacientes feridos e apoiar os encaminhamentos e apoiar a evacuação médica.
	* Apoiar a coordenação com a operação local de salvamento de vidas (primeiros socorros, encaminhamento e gestão de cadáveres) para a causalidade em massa.
	* Em caso de quarentena, coordenar e garantir o destacamento oportuno de voluntários treinados em ECV, PHiE, WatSan e Primeiros Socorros
	* Para serviços de RFL, destacar pessoas focais RFL ou voluntários treinados em RFL
	* Preparar informações diárias sobre o progresso (com base em dados recolhidos de sucursais e na sua análise) para atualizações do CRMT e realizar as ações necessárias conforme recomendado pelo CRMT
	* Garantir a gestão financeira diária, incluindo o sistema de recolha de fundos doados localmente
	* Fornecer atualizações financeiras diárias ao CRMT
	1. **Avaliação rápida (0-2 semanas)**
	* Identificar as áreas mais afetadas para conduzir uma avaliação rápida das necessidade (DANA) e preparar um plano de ação aproximado. Coordenar com outros intervenientes (por exemplo, OCHA) e decidir pela avaliação rápida conjunta (ou) complementar
	* Implementar e organizar RCVs, ERTs e NDRTs para avaliação rápida com especialistas setoriais em coordenação com o G1
	* Envio de apoio de pessoal da NHQ para as áreas/municipalidades mais afetados
	* Conduzir uma avaliação rápida usando a avaliação rápida. As avaliações devem ter uma perspetiva multi-setorial. (Para as epidemias da saúde, Diretor Adjunto, a saúde é responsável)
	* Analisar a informação dos relatórios de avaliação e submeter o relatório de avaliação para a CRMT
	1. **Resposta (1-2 semanas)**
	* Orientar e coordenar a assistência de socorro imediato (por exemplo, kits de socorro, Kit de Higiene, kits de entrega segura, material WatSan, SAR, FA, kits de ferramentas de Abrigo. Serviços de RFL. etc.) realizado pelas sucursais a nível local em coordenação com os atores locais (por exemplo, RRD)
	* Produzir um relatório diário de informação sobre as distribuições realizadas abrangendo todos os setores.
	* Partilhar relatórios com o COE nacional, UNOCHA e outros atores diariamente.
	* Analisar/processar os resultados da avaliação rápida das necessidades (todos os setores), elaborar um relatório de avaliação e um Plano de Ação de Resposta até à 4ª semana com orçamento.
	1. **Resposta (1-2 semanas)**
	* Garantir que a informação seja disseminada à comunidade a intervalos regulares, incluindo informação sobre: ​​NS, a resposta, o acesso aos serviços e as necessidades de informações mais amplas, conforme identificadas na avaliação
	* Implementar o Plano de ação de Resposta através da mobilização de recursos relevantes, tais como:
	* Mobilizar ERT / RCVs treinados com os conhecimentos necessários com base no plano de ação (FA, PSP, RFL, WatSan, PHiE, Logística, Abrigo)
		+ Fazer a requisição de logística / compras por setor de acordo com o plano de ação
		+ Continuar a garantir a distribuição de artigos de socorro e realizar uma resposta setorial específica de acordo com o Plano de Ação de Resposta.
		+ Ativar o mecanismo de feedback do beneficiário e garantir que a comunidade seja orientada sobre
	1. **Resposta continuada ( 2-4 semanas)**
	* Continuar a implementação do Plano de Ação de Resposta e conduzir o acompanhamento das operações
	* Implementação das atividades planeadas e revisão do plano de ação (> 4 semanas)
	* Realizar avaliações setoriais detalhadas para alimentar o Plano de Ação de Recuperação em coordenação com outros atores.
	* Compilar uma atualização da operação no final das 4 semanas para partilhar informações sobre a situação e resposta até ao momento.
	* Desenvolver um Plano de Ação de Recuperação com base na análise de relatórios de avaliação detalhados de setores específicos, feedback dos beneficiários e acompanhamento das operações.
	* Continuar a operações de resposta
	1. **Operação de Recuperação:**
	* Lista de Gestor de Operações a ser desenvolvida
	* Lista aberta a todos os departamentos NS de quem as inscrições serão recebidas e os melhores candidatos serão selecionados para a lista de candidatos
	* O Gestor de Operações selecionado por CRMT da lista
	* Duração do Gestor de Operações a ser decidida pelo CRMT em consulta com os RH (a posição de GO pode ser responsável por liderar as operações de recuperação e a equipa de recuperação)
	* O departamento a partir do qual o GO é nomeado precisa de ser apoiado para desempenhar as funções regulares do departamento
	* O Gerente de Operações é responsável perante o CRMT

**Papel e responsabilidades:**

* + Participar de reuniões diárias com o CRMT e atualizar o CRMT em nome da ERO
	+ Conduzir o recrutamento de pessoal a níveis para a operação de resposta, conforme necessário
	+ Liderar a ERO e garantir que suas atividades sejam realizadas, incluindo a resposta inicial, avaliação rápida, implementação do plano de ação de resposta, monitorização do plano de ação de resposta
	+ Gerir os membros da ERO e todas as estruturas / equipes de resposta configuradas ou ativadas para a resposta
	+ Manter a relação com o CRMT e atualizar o CRMT regularmente
	+ Garantir que os documentos relevantes de gestão financeira, incluindo os orçamentos, sejam preparados e tenham as aprovações necessárias
	+ processo de desenvolvimento e revisão do orçamento
	+ Monitorizar a utilização do orçamento e garantir níveis apropriados de utilização do orçamento
	+ Garantir a conformidade com os regulamentos de RH relevantes
	+ Realizar a coordenação interna com todos os departamentos
	+ Desenvolver e manter relações com atores externos e garantir a coordenação
	+ Assegurar a disponibilidade de relatórios narrativos e financeiros oportunos e eficazes
	+ Coordenar com as partes interessadas internas e externas

## Anexo 5: Funções do Centro de Operações de Emergência

*Por favor insira aqui as funções NS EOC correspondentes.*

1. *Identificar 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 do BCP. Recomenda-se uma discussão de ideias coletiva. Quando relevante, o processo deve ser planeamento de cenários da Sociedade Nacional que planeie os esforços e cenários existentes no Planeamento de Contingência.*

	* *Os recursos externos podem ser úteis para orientar 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 catástrofes específicos, tais como tornados, furacões, inundações, incêndios ou terramotos ajudam a determinar a credibilidade da ameaça em questão, etc.*
	* *As ameaças de origem humana também devem ser consideradas, como por exemplo, ameaças criminosas, atos militantes, perigos tecnológicos, derrame de substâncias perigosas, choques financeiros, apagões, acidentes, etc.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Para riscos financeiros, consultar 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-2)
3. *A identificação das principais vulnerabilidades da Sociedade Nacional deve envolver todas as unidades e departamentos, por sua vez, 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, por favor considere:*

	* *Custo humano: danos físicos e psicológicos aos 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 da imagem organizacional: reputação, posição na comunidade, parceiros da Cruz Vermelha/Crescente Vermelho, voluntários, imprensa negativa e população afetada.* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Tal como acontece com a Avaliação de Vulnerabilidade, a Avaliação de Risco deve envolver todos os departamentos e unidades da Sociedade Nacional. Mais uma vez, os riscos podem ser atribuídos a uma unidade ou representante do departamento da Sociedade Nacional específico mais familiarizado, ou afetado 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-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. Diretrizes de Avaliação de Segurança e Proteção a serem desenvolvidas pela equipa de Acesso Mais Seguro [↑](#footnote-ref-7)
8. Uma lista a ser desenvolvida para o destacamento de pessoal durante a catástrofe [↑](#footnote-ref-8)