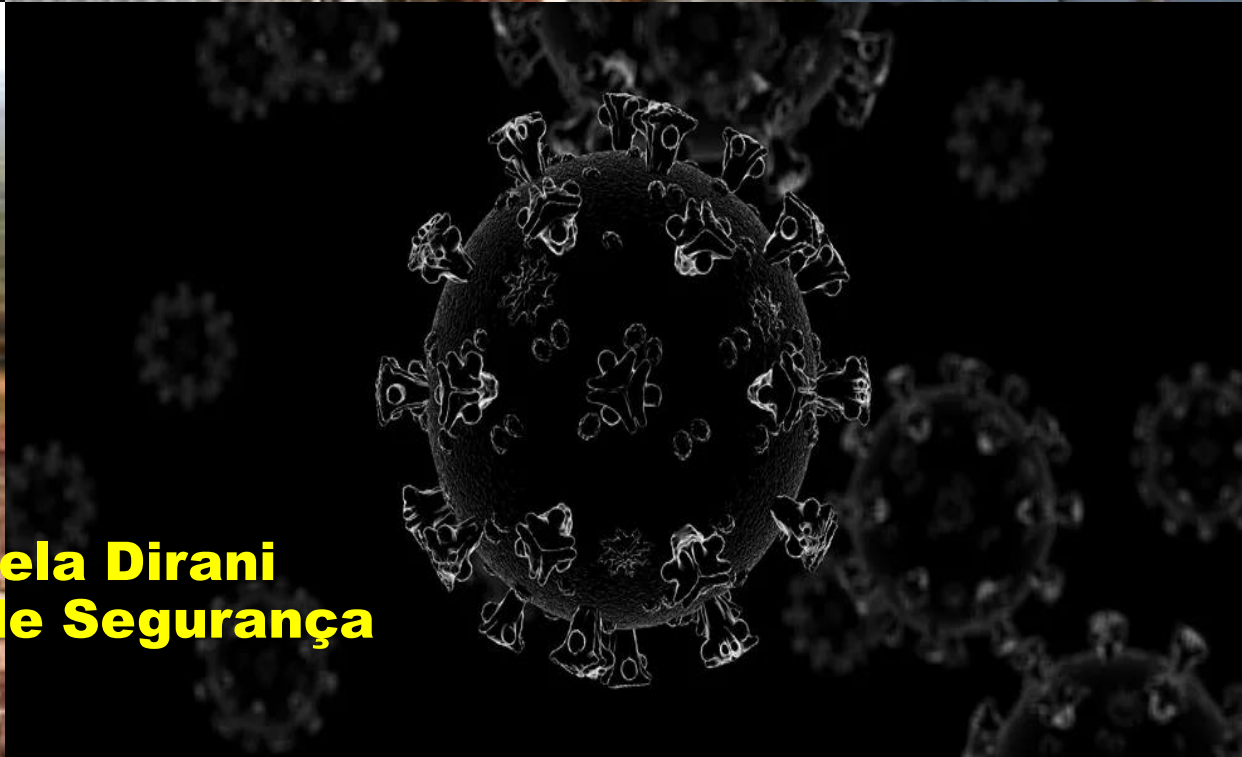




# Gerenciamento de Crise



**Rodrigo Villela Dirani**  
**Diretor Depto de Segurança**

# Sumário

1. Introdução;
2. O que é Crise;
3. Fases da Crise;
4. O que é Comitê de Crise;
5. Conceito de Gerenciamento de Crise;
6. Plano de Gerenciamento de Crise (PGC);
7. Plano de Retomada e Orientações Gerais
8. Conclusão

# 1. Introdução

- Infelizmente, muitos gestores ou empresários não dão muita atenção ao gerenciamento de crise e esperam que surja algum contratempo para, somente então, agir. **O ideal é que essa atenção comece antes de qualquer problema, ainda em um ambiente calmo e imparcial.**
- É preciso lembrar que crises, sejam elas ocasionadas por fatores internos ou externos, surgem quando menos se espera! Sendo assim, é preciso estar preparado, com uma equipe bem treinada e alinhada, para agir com rapidez e eficácia.

## 2. O que é Crise?

Crise é o aparecimento de um grande evento, com forte impacto, quer seja ele econômico, estrutural, pessoal, logístico, TI, etc, nas operações de uma Organização, quer seja ela, privada ou pública.

Crises potenciais podem incluir:

- Desastres naturais como furacões, terremotos, tsunamis, **pandemias** e vulcões;
- Outros eventos climáticos graves como inundações, nevascas e secas;
- Riscos biológicos como doenças transmitidas por alimentos e pandemias;
- Eventos acidentais causados por humanos como incêndios, explosões, desmoronamentos de edifícios ou estruturas e derramamentos de materiais perigosos;
- Eventos intencionais causados por humanos como assaltos, violência e incêndios; e
- Questões tecnológicas como interrupções e ataques cibernéticos.

## 4. Comitê de Crise

- Para lidar com a crise da melhor forma, é importante criar um comitê formado por representante de diversas áreas;
- O Comitê de Gestão de Crises assumirá o gerenciamento da situação, determinando as ações de combate a crise mais indicadas ao caso;
- Um fator extremamente importante é a periodicidade das reuniões. Alguns comitês as realizam diariamente, e dependendo da gravidade do problema, até mais de uma reunião por dia. Além disso, muitas vezes há o treinamento de porta-vozes para garantir o fluxo, a atualidade e agilidade das informações sobre a empresa e o problema que está sendo tratado.

# 3. Fases da Crise

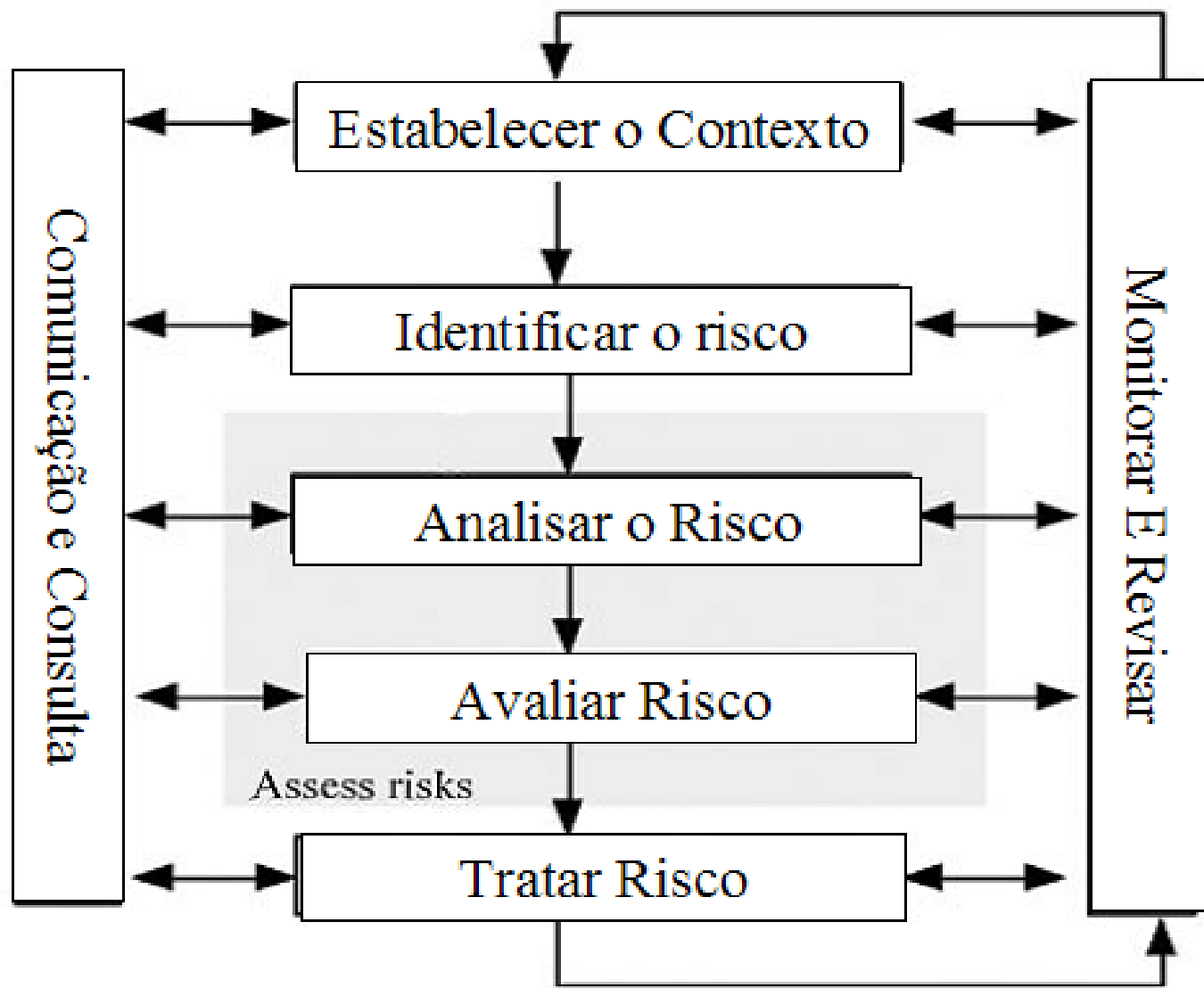




# 5. Gerenciamento de Crise

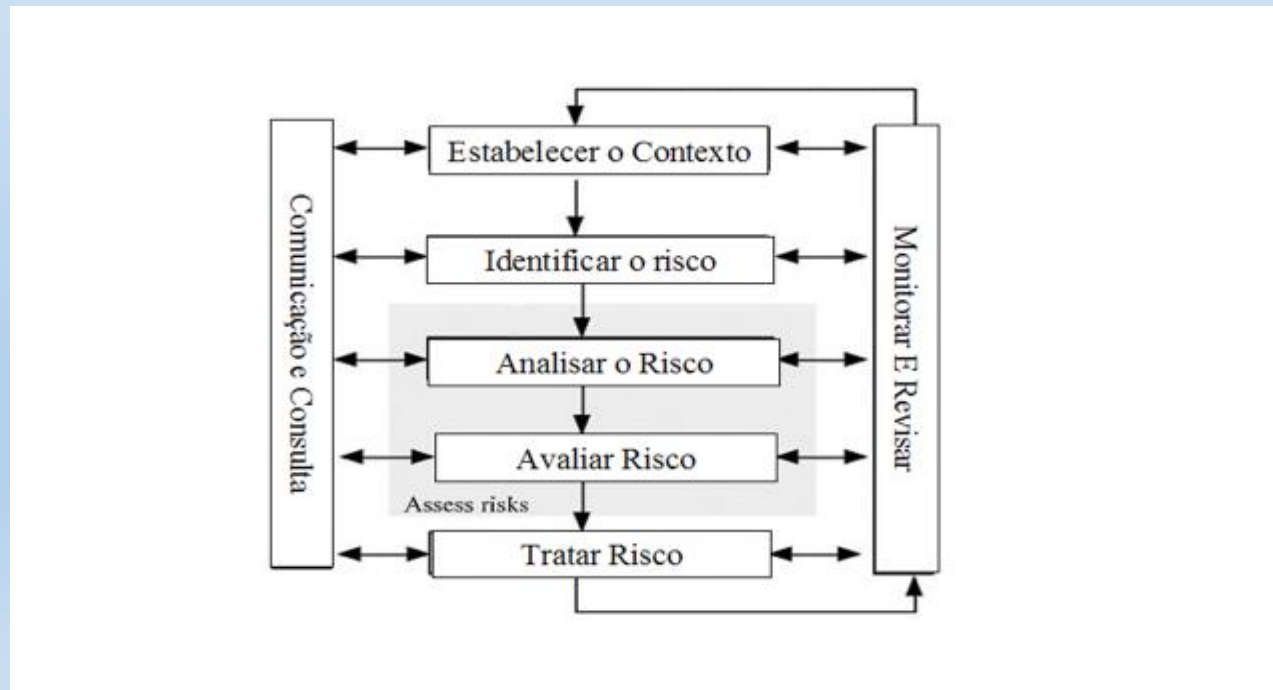
- De modo geral, o gerenciamento de crise é um conjunto de práticas no intuito de identificar fontes ou fatores de riscos para a empresa e gerenciá-las. Ou ainda, caso algum problema tenha se instaurado, garantir que seja rapidamente controlado. Desta forma, é possível mitigar os prejuízos de modo significativo.
- O gerenciamento adequado vai da avaliação dos perigos em potencial e da criação do plano de contingência até o domínio dos meios de comunicação internos e externos. Desse modo, o controle pode ser gerenciado nos momentos difíceis. Dai a importância do trabalho PREVENTIVO.





# 6. Plano de Gerenciamento de Crise

- O plano de gerenciamento de crise é um documento que descreve os processos que uma organização usará para responder a uma situação crítica que afetaria negativamente seus colaboradores, sua lucratividade, reputação ou capacidade de operar.



# 7. Plano de Retomada

- O Plano de Retomada tem por finalidade o retorno das atividades em um cenário adverso, logo após ou em meio a uma crise, onde visando a continuidade dos negócios e a sobrevivência de sua empresa, este retorno deve ser pensado, de maneira que sua indústria seja capaz de reagir e retornar as atividades em um momento de criticidade.
- Falaremos especificamente deste tema, em especial ao Plano de Retomada em face do COVID-19

# Orientações Gerais – No Deslocamento

1. A máscara deve ser utilizada no deslocamento até a empresa e no retorno para casa (fretado, transporte público, etc.).
2. Utilize preferencialmente os meios de transporte que sejam compartilhados por menos pessoas, como veículo próprio.
3. Higienização dos fretados
4. As janelas devem estar sempre abertas para garantir a circulação do ar, seja no fretado, no transporte coletivo ou no carro.
5. Evite conversas e toque o mínimo possível nas partes comuns do ônibus.
6. Sente-se de forma intercalada, garantindo assim uma distância mínima entre os passageiros.

# Orientações Gerais – Ao chegar na Empresa

- Distanciamento social
- Ao caminhar ou quando formar filas, lembre-se de manter a distancia segura de 1,5m. Respeite sempre as demarcações e instruções.
- Visitantes
- As portarias possuem locais para registro e espera de visitantes que respeitam o distanciamento social.
- Para acessar a planta, esteja utilizando a sua máscara desde o estacionamento.
- Todas as pessoas terão a sua temperatura corporal controlada por termômetro ou câmera antes de entrar na empresa.

# Orientações Gerais - Internamente

- Higienização
- Postos de trabalho sempre limpos e higienizados;
- Uso de máscaras e higienização das mãos
- Esteja sempre utilizando a sua mascara enquanto estiver no seu posto de trabalho;
- As mãos devem ser sempre higienizadas com água e sabão ou álcool gel nos momentos de pausa, refeição e uso do banheiro.
- As reuniões com as equipes devem ser evitadas e quando ocorrerem, devem ser em áreas abertas e respeitar o distanciamento social;
- Onde for possível, o ar condicionado será desligado, as janelas e portas serão abertas para circulação de ar;
- Devem ser realizadas de forma virtual. Não são permitidas reuniões em salas fechadas.

# Orientações Gerais – Vestiários e Banheiros

- Mantenha a distância de 1,5m dos outros colegas de trabalho ao usar o vestiário / banheiro. Pias e mictórios foram interditados com este fim. Evite entrar no local se houver muitas pessoas.
- Evite conversar ou ter contato com outros colegas enquanto estiver no vestiário / banheiro.
- Vestiários e banheiros são locais onde facilmente se formam grupos de pessoas. A limpeza dos banheiros e vestiários agora acontece de forma mais frequente, e os produtos e padrões de limpeza foram alterados.
- As portas de entrada são mantidas abertas para garantir a circulação de ar e evitar o contato das mãos ao abrir e fechar.
- Não é permitido utilizar o chuveiro dos vestiários.
- Venha de casa com uniforme. Isso reduz o tempo de permanência no vestiário.

# Orientações Gerais - Refeitórios

- Utilização de mascaras e luvas pelos funcionários e aplicação de medidas especiais para higienização.
- Fácil acesso para higienização das mãos (pias ou álcool). Sempre lave as mãos antes das refeições.
- Uso somente dos bebedouros com envasamento utilizando garrafinha de uso pessoal.
- Maquinas de café com abastecimento automático de copos para redução do contato.
- Limpeza da mesa após utilizá-la, com produto padrão disponível.
- Sempre sentar de forma intercalada garantindo assim uma distância mínima entre os colaboradores. Em alguns locais o layout foi ajustado.



# Orientações Gerais – Ao chegar em casa

- Ao voltar para casa, não toque em nada antes de se higienizar.
- Retire a máscara de algodão e coloque para lavar separada de outras roupas. Se estiver de máscara descartável, coloque em uma sacola fechada com nó antes de descartar no lixo normal.
- Tire o calçado na porta e coloque um chinelo somente para uso interno.
- Deixe os objetos como chaves e carteira em uma caixa separada na entrada e limpe embalagens antes de guardá-las.
- Tome banho assim que chegar! Se não puder, lave bem todas as áreas expostas, atenção para as mãos.
- Coloque as roupas que usou em um saco separado no cesto de roupas para lavar.
- Limpe seus óculos e celular com sabão e água ou álcool.

# 8. Conclusão

- Avalie suas fraquezas, sem medo!
- O primeiro passo para elaborar um plano de resposta é encontrar seus pontos fracos e criar protocolos de resposta a partir deles. Faça um brainstorm com sua equipe de crise e liste os riscos em potencial, que possa vir a prejudicar sua empresa;
- Elabore seu Plano de Gerenciamento de Crise com as avaliações de cenários, de risco e probabilidade, e seus respectivos protocolos de respostas;
- Defina seu Comitê de Crise e os capacite;
- Treine toda a sua empresa com base nos cenários levantados;
- Sempre reavalie seu plano;
- Tire bons ensinamentos das Crises enfrentadas e superadas!