

MARSH RISK CONSULTING

INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS POR CRISE SOCIAL

Ações preparatórias e respostas às situações emergenciais, como manifestações e vandalismo



PREPARAR



RESPONDER



RETOMAR





PREPARAR



Criar equipes de gerenciamento de crises, resposta às emergências, contingência/continuidade da operação. Definir:

- o que é uma crise, incidente, emergência, contingência e interrupção de negócios para a organização
- estrutura de governança, papéis e responsabilidades
- critérios de notificação/ativação/escalonamento
- modo de operação
- comunicações



Ter equipes articuladas e motivadas que darão assistência no evento. Se preparar para o pior cenário.



Divulgar a todas as partes interessadas a estrutura e as atividades para gerenciar a crise.



Priorizar instalações com base na exposição ao risco de vandalismo.

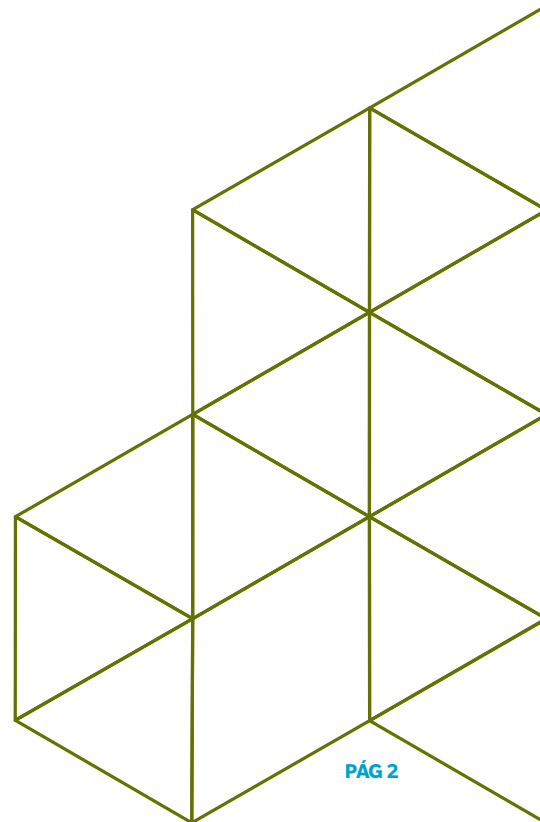


Estabelecer ferramentas para a comunicação do comitê de crise com equipes táticas, equipes de resposta imediata e autoridades.



Acordar ações para reforçar a segurança física:

- reforço de cercas e controles de acesso
- proteção de fachadas
- rotas de evacuação
- áreas seguras e de resguardo
- aumento da equipe de segurança e apoio das autoridades
- mecanismos de comunicação interna entre a sede, a equipe de segurança (ou equipe de emergência e contingência) e o comitê de crises
- proteção de materiais inflamáveis e/ou explosivos





PREPARAR



Criar/conhecer o modo de operação da rede de suporte com autoridades e vizinhos (verificar e validar telefones de cada localidade)



Criar/revisar e disseminar ações para lidar com emergências/crises causadas por vandalismo



Preparar mecanismos para disseminar ações a serem seguidas com os clientes e fornecedores diante de possíveis situações de vandalismo



Criar mecanismos para informar as partes interessadas (colaboradores, clientes, etc.) sobre a evolução do incidente e as ações a serem realizadas: linhas de emergência e demais ferramentas disponíveis



Monitorar as redes sociais



Monitorar a ordem pública: valide os protocolos da empresa e autoridades de segurança em relação ao monitoramento da ordem pública nas cidades

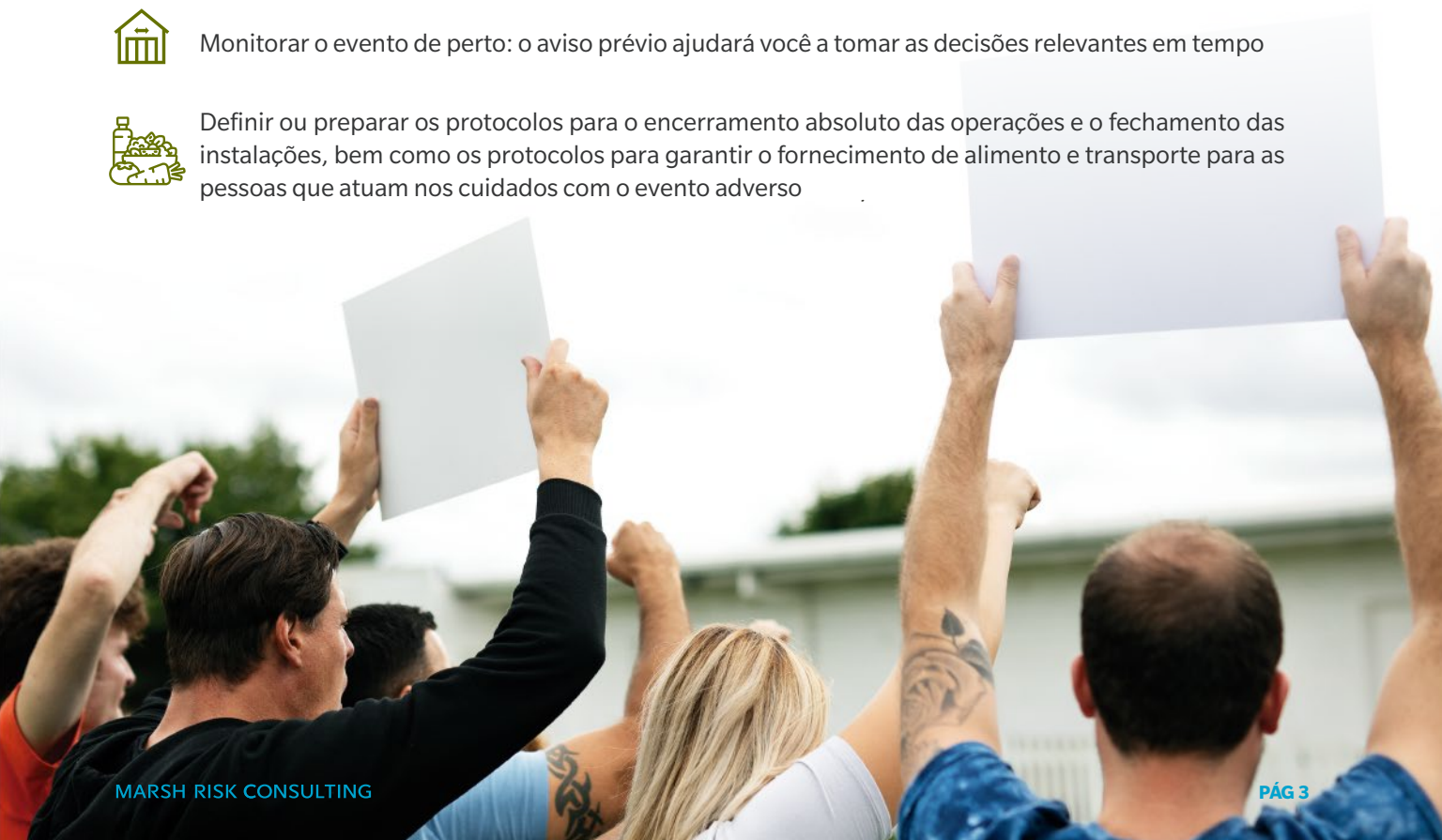
Alertas antecipados: revise os critérios de alerta amarelo, laranja e vermelho, se houver. Manter comunicação adequada com as autoridades



Monitorar o evento de perto: o aviso prévio ajudará você a tomar as decisões relevantes em tempo



Definir ou preparar os protocolos para o encerramento absoluto das operações e o fechamento das instalações, bem como os protocolos para garantir o fornecimento de alimento e transporte para as pessoas que atuam nos cuidados com o evento adverso





RESPONDER



Acionar o comitê de crises: estabelecer formalmente uma sala de crise



Aja de acordo com os valores da empresa e analise sua posição em relação às motivações dos protestos



Concentrar ações na proteção da integridade física de seus clientes, colaboradores, fornecedores e manifestantes. Atacar ou enfrentar os protestantes com força bruta será uma situação em que a empresa deverá justificar e responder à comunidade e certamente isso afetará sua imagem



Acionar equipes de resposta às emergências e contingências, articuladas com autoridades (polícia, bombeiros, serviço de saúde, etc.)



Manter comunicação adequada com as autoridades



Ativar canais de comunicação



Manter a calma: normalmente, boas decisões não são tomadas em situações de angústia e estresse



Solicitar o fechamento de instalações vulneráveis ou expostas



Ativar mecanismos para fortalecer a segurança física



Ativar o plano de continuidade de negócios ou operações



Ativar mecanismos para informar as partes interessadas (colaboradores, clientes, etc.) sobre a evolução do incidente e as ações a serem realizadas



RETOMAR



Verificar as condições da operação: pessoas, instalações, mercadorias



Reportar o fato à administração de riscos ocupacionais e seguradoras



Tomar a decisão de restaurar a operação parcial ou totalmente, de acordo com o diagnóstico de danos



Comunicar às partes interessadas



Determinar os planos de restauração necessários



Retomar a operação de forma total ou parcial



MARSH RISK CONSULTING

