

SEGURANÇA 4.0

Manual de Boas Práticas da Gestão de Emergência



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SEGURANÇA

apsei.pt

V. 1.
12/12/2022

ficha técnica.

Autores

José Aidos Rocha

Fátima Januário

Paginação e ilustração

Inês Silva

Francisco Castro

Conceção e elaboração

 **EXACTUFLOW**
by exactusensu

Editor

APSEI

Edição

Dezembro de 2022

Índice.

1. enquadramento.....	7
1.1. Introdução.....	7
1.2. Importância do planeamento na Gestão de Emergência	8
1.3. Responsabilidade pelo planeamento.....	8
1.4. Siglas e acrónimos.....	9
2. gestão de emergência.....	11
2.1. Introdução.....	11
2.2. Princípios da Gestão de Emergência	11
2.3. Pilares da Gestão de Emergência.....	14
3. análise de risco.....	17
3.1. Introdução.....	17
3.2. Identificação e classificação dos riscos	17
3.3. Matriz de Risco	19
3.4. Controlo de Risco.....	21
3.5. Revisão e atualização regular da Matriz de Risco.....	22
4. prevenção e mitigação.....	25
4.1. Pontos chave:	25
4.2. Introdução.....	25
4.3. Planeamento da emergência ajustada aos riscos identificados pela análise de risco	26
5. preparação.....	29
5.1. Pontos chave:	29
5.2. Introdução.....	29
5.3. Planos	29
5.4. Recursos	30
5.5. Melhoria Contínua e Implementação de Correções	31
5.6. Cumprimento da legislação.....	31
5.7. Preparação para a emergência.....	31
5.8. Monitorização e revisão.....	33

6. resposta	36
6.1. Pontos chave:	36
6.2. Introdução.....	36
6.3. Alerta e deteção de uma emergência.....	37
6.4. Avaliação da emergência.....	38
6.5. Procedimentos	38
6.6. Estrutura de Resposta.....	39
6.7. Atribuições.....	39
6.8. Comunicação em situações de emergência	39
6.9. Contactos	40
7. recuperação	43
7.1. Pontos chave:	43
7.2. Introdução.....	43
7.3. Reposição da Normalidade.....	44
7.4. Planeamento.....	44
7.5. Investigação e Análise.....	45
7.6. Lições aprendidas	45
7.7. Melhoria contínua.....	46
8. procurar ajuda	48
8.1. Consultoria.....	48
8.2. Como escolher o tipo de consultoria mais adequado	48
9. check-list	50
10. links úteis	57
11. bibliografia	58
12. definições e conceitos	60



01.
enquadramento.

1. enquadramento.

1.1. Introdução

Este guia tem como propósito fornecer informações úteis que auxiliem na elaboração e implementação de programas de prevenção e mitigação, preparação, resposta e recuperação face a situações de emergência e que lhes permitam responder competentemente quando ocorrem.

A Gestão de Emergência integra a organização, a gestão de recursos e a definição de responsabilidades que permite abordar todos os aspetos relacionados com emergências, em particular as etapas de preparação, e resposta iniciais. Uma crise ou emergência constitui uma condição ameaçadora que requer uma ação urgente. A reação a uma situação de emergência eficaz pode evitar o escalar do evento, inibindo que este se torne num desastre. A gestão de emergência envolve planos e acordos organizações / institucionais para agregar e orientar os esforços de agências governamentais, não governamentais, voluntárias e privadas, de maneira abrangente e coordenada para responder a todo o espectro de necessidades em emergências. Há documentos em que a expressão “Gestão de Desastres” é, às vezes, utilizada em alternativa a Gestão de Emergência.

A Gestão de Emergência tem como objetivo definir as ações a adotar em situações imprevistas e não desejadas, como interrupções, perturbações, perdas, emergências, crises, desastres ou catástrofes, os quais podem incluir:

- formas de informar os recursos humanos;
- notificação das situações de emergência;
- procedimentos de evacuação;
- identificação de contactos de emergência (internos e externos);
- prestação de primeiros socorros e assistência médica;
- reposição da normalidade;
- continuidade de negócio;
- formação e treino de recursos humanos;
- simulacros e exercícios;
- comunicação com os recursos humanos e seus familiares, OCS (Órgãos de Comunicação Social) e APC (Agentes de Proteção Civil), quando aplicável.

Trata-se de um processo essencial para a proteção da vida humana, do património, do meio ambiente e da continuidade de negócio.

A Gestão de Emergência deve ser especificamente adaptada à organização a que diz respeito. Deve incluir formas de lidar com todas as potenciais situações imprevistas e não programadas que podem ocorrer.

1.2. Importância do planeamento na Gestão de Emergência

A Gestão de Emergência deverá seguir um processo de planeamento que desenvolva planos estratégicos de gestão de riscos que incluam procedimentos de Prevenção, Preparação, Resposta e Recuperação, face a diferentes situações de emergência.

O planeamento na Gestão de Emergência deve abordar necessariamente os aspetos que ameacem os elementos estratégicos, de reputação, bem como os intangíveis da organização / entidade / comunidade.

Os planos [de Gestão de Emergência] devem identificar as funções e as atribuições de todos aqueles que devem assegurar as respostas em caso de incidente ou acidente, especialmente os decisores que devem ser envolvidos no processo de planeamento.

Os planos devem também identificar e detalhar, entre outros, os seguintes aspetos:

- definição da organização a adotar em caso de emergência incluindo, designadamente organogramas hierárquicos e funcionais;
- identificação dos recursos humanos com responsabilidades de atuação em situações de emergência, incluindo a cadeia de comando e o processo de delegação de competências;
- processo de notificação das situações de emergência;
- modos de atuação face a cada um dos cenários previstos;
- escalonamento de meios em função do nível atingido pelo incidente ou acidente;
- contactos de emergência (internos e externos);
- apoio logístico e atribuição de recursos;
- capacitação e treino;
- reposição da normalidade.

Os planos devem ser desenhados para cada um dos riscos, podendo ser integrados num único documento ou num conjunto de planos.

A organização tem a obrigação de fornecer as partes dos planos que interessem a todos os que têm acometidas tarefas específicas e responsabilidades, bem como às autoridades e entidades externas, quando pertinente.

1.3. Responsabilidade pelo planeamento

A Gestão de Topo da organização deve demonstrar o seu compromisso relativamente ao planeamento da prevenção e da preparação, tendo em vista a mitigação das consequências, a resposta às emergências e a recuperação dos danos provocados pelos incidentes ou acidentes.

Relativamente à Gestão de Emergência, o compromisso da Gestão de Topo deve necessariamente contemplar:


1. desenvolvimento, implementação e manutenção de políticas, planos e procedimentos;
2. alocação dos recursos necessários;
3. realização de revisões e avaliações para assegurar a eficácia do planeamento;
4. implementação de necessárias medidas corretivas para suprir as não conformidades detetadas.

No processo de planeamento da Gestão de Emergência devem ser cumpridas a legislação aplicável, as políticas definidas, os requisitos normativos e as diretivas aplicáveis, devendo ser também determinado e mantido um procedimento de atualização periódica ou recorrente.

Por seu lado, a organização deve adotar as políticas em vigor, executar os planos e dar seguimento aos procedimentos desenvolvidos para apoiar o planeamento.

1.4. Siglas e acrónimos

- APC - Agentes de Proteção Civil
- HAZOP - HAZard and OPerability study
- FMEA - Failure Mode Effects Analysis
- FTA - Fault Tree Analysis
- HAZOP - HAZard and OPerability study
- OCS - Órgãos de Comunicação Social



02.
gestão de emergência.

2. gestão de emergência.

2.1. Introdução

A Gestão de Emergência constitui uma atribuição da Gestão de Topo que tem por missão criar uma estrutura em que a organização reduz a exposição e a vulnerabilidade aos riscos e mitiga as suas consequências.

Os objetivos gerais da Gestão de Emergência incidem em evitar:

1. perdas humanas;
2. danos patrimoniais;
3. danos ambientais;
4. perda de fornecimento de serviços ou negócio.

A Gestão de Emergência deve ser abrangente, progressiva, ajustada aos riscos, integradora, assente na colaboração e na coordenação, flexível e profissional e, não menos importante, fácil de gerir e operacionalizar.

2.2. Princípios da Gestão de Emergência

Neste ponto encontram-se elencados os princípios subjacentes à Gestão de Emergência.

Tabela 1 – Princípios da Gestão de Emergência

Princípios	Caracterização Definições
Preservação da vida	A proteção e a preservação da vida humana são primordiais sobre todos os outros objetivos e considerações.
Abrangência	A Gestão de Emergência abrange as fases de Prevenção, Preparação, Resposta e Recuperação face a diferentes riscos identificados.
Colaboração	As relações entre as partes interessadas na Gestão de Emergência são baseadas na integridade, confiança e interajuda. O planeamento e os sistemas de trabalho baseiam-se em objetivos comuns e todas as partes interessadas devem trabalhar em equipa.

Princípios	Caracterização Definições
Coordenação	A alocação de recursos para apoiar a resposta, a mitigação e a recuperação da Gestão de Emergência, envolve a mobilização e a aplicação sistemática de recursos [organizacionais, humanos e equipamentos] numa situação de emergência. As informações são partilhadas para alcançar um propósito comum e os impactos e necessidades são continuamente avaliados e respondidos em conformidade.
Flexibilidade	As situações de emergência estão em constante mudança. As decisões da Gestão de Emergência podem exigir iniciativa, criatividade e inovação para se adaptarem a desafios novos e rapidamente emergentes. Os planos devem ser dinâmicos para darem resposta a essas novas circunstâncias.
Análise de risco	Os gestores das emergências usam princípios e processos sólidos de análise de risco na priorização, alocação e monitorização de recursos para gerir os riscos associados aos perigos. A gestão baseada em análises de risco antecipará o efeito dos esforços, a mudança dos cenários [associados a cada um dos perigos] e as mudanças introduzidas por efeito da emergência.
Responsabilidade partilhada	Todos entendem a sua responsabilidade numa situação de emergência e a missão que a cada um cabe, incentivando todas as partes interessadas a prevenir, preparar e planear a resposta e a recuperação a adotar em situações de emergência.
Resiliência	Capacidade de um sistema, organização, entidade, comunidade ou sociedade exposta a perigos em resistir, absorver, acomodar, adaptar-se, transformar e recuperar dos efeitos de um perigo de maneira oportuna e eficiente.
Comunicação	A informação é crucial para a tomada de decisões de qualidade. Os gestores de emergências são responsáveis por fornecer e partilhar informações claras, direcionadas e personalizadas para aqueles que precisam e para os que se encontram em situações de risco, permitindo uma melhor tomada de decisão por todas as partes interessadas.
Integração	Os esforços da Gestão de Emergência devem ser integrados entre organizações distintas ou entre os departamentos da mesma organização, não progredindo isoladamente e garantindo o envolvimento de todos.

Princípios	Caracterização Definições
Melhoria contínua	<p>Todos os departamentos e organizações aprendem e inovam continuamente para melhorar as práticas e partilhar lições aprendidas, dados e conhecimentos para que a gestão futura de emergência seja mais <i>performante</i> e o custo total do impacto, decorrente de emergências, reduzido. A monitorização, a revisão e a avaliação contínuos devem analisar os processos, os cronogramas e os resultados dos planos. As revisões realizadas devem ser difundidas pelos envolvidos, garantindo transparência e responsabilidade. A revisão do plano da Gestão de Emergência também permite facilitar o processo de mudança adaptativa entre as partes.</p>

2.3. Pilares da Gestão de Emergência

A Gestão de Emergência tem como objetivo criar uma estrutura resiliente que permita às organizações reduzir vulnerabilidades face aos riscos e limitar as consequências dos incidentes e acidentes.

Esta estrutura promove a segurança das organizações, assentando em quatro pilares estruturantes (Ver **Imagem 1 – Quatro Pilares da Gestão de Emergência**), a saber:

- Prevenção e mitigação;
- Preparação;
- Resposta;
- Recuperação.

Em termos genéricos, temos:

- **Prevenção e mitigação:**

A prevenção assenta em ações tomadas para evitar incidentes e acidentes, visando impedir a sua ocorrência. A mitigação refere-se a medidas que previnem situações de emergência, reduzem a probabilidade de acontecerem ou os efeitos danosos decorrentes de emergências que não podem ser evitadas.

- **Preparação:**

Conjunto das atividades que aumentam a capacidade de resposta de uma organização para fazer face a situações de emergência. Incluem o desenvolvimento de planos, treino dos recursos humanos e realização de exercícios, capacitando a Estrutura de Resposta de uma entidade para responder de forma eficaz a situações de emergência.

- **Resposta:**

Ações realizadas imediatamente antes, durante e após uma emergência, que visam a salvaguarda da vida humana, do património, do meio ambiente e da continuidade de negócio.

- **Recuperação:**

Ações tomadas para devolver à organização as condições normais ou quase normais de funcionamento, incluindo o restabelecimento de serviços mínimos e a reparação de danos físicos, sociais e / ou económicos.

A resiliência deve ser a base para todas as fases da Gestão de Emergência, capacitando uma organização para:

- antecipar e resistir aos efeitos de um evento perturbador,
- minimizar os impactos adversos,
- responder de forma eficaz,
- manter ou recuperar a funcionalidade,
- adaptar-se de uma forma que permita aprender e prosperar.

Nos capítulos seguintes caracterizar-se-ão, com algum detalhe, cada um destes quatro pilares acima evidenciados.



Imagem 1 – Quatro Pilares da Gestão de Emergência



03.
análise de risco.

3. análise de risco.

3.1. Introdução

A Gestão de Emergência deve ser precedida de uma análise de risco a qual tem como objetivo identificar os possíveis riscos, ameaças ou situações de emergência que poderão ter impacto numa organização ou nas suas infraestruturas críticas.

O potencial impacto de cada risco, ameaça ou emergência é determinado pela gravidade associada a cada um deles e pela vulnerabilidade reflexa nas pessoas, no património, no meio ambiente, na continuidade de negócio e na organização / entidade / comunidade *per se*.

A análise de risco deverá categorizar ameaças, riscos ou emergências pela sua gravidade / impacto e probabilidade relativa, tendo presente que poderão existir muitas combinações possíveis de frequência e de gravidade materializadas numa matriz de risco.

Os riscos devem ser avaliados inicialmente e reavaliados periodicamente, uma vez que tanto a organização como os riscos mudam ao longo do tempo.

A informação obtida a partir da análise de risco ajudará a determinar as prioridades para as atividades de prevenção e mitigação, bem como a delinear as estratégias e os planos a implementar, em sede de resposta e recuperação.

Existem vários métodos e técnicas que poderão ser utilizados na análise de risco, dependentes da natureza desses riscos. Citam-se seguidamente algumas das abordagens mais comuns:

- *What if* (e se);
- Listas de verificação;
- *What if* e listas de verificação (técnica que combina as duas anteriores);
- HAZOP (*HAZard and OPerability study*);
- FMEA (*Failure Mode Effects Analysis*);
- FTA (*Fault Tree Analysis*).

3.2. Identificação e classificação dos riscos

Os riscos, quanto à sua natureza, são classificados do seguinte modo:

- Riscos naturais (ou antropogénicos): riscos que ocorrem naturalmente, sem a influência humana e têm um impacto potencial direto ou indireto na organização (pessoas, património, meio ambiente e continuidade de negócio);

- Riscos provocados pelo homem, acidentais ou intencionais;
- Riscos tecnológicos: ocorrências causadas pela tecnologia que podem não estar relacionadas com ocorrências naturais ou causadas pelo ser humano.

Neste seguimento, discriminam-se alguns dos riscos anteriormente mencionados:

. Riscos naturais:

a) Riscos geológicos:

- Sismos,
- Tsunamis,
- Vulcões,
- Desabamento de terras, lama e aluimentos;

b) Riscos Meteorológicos:

- Aluviões,
- Cheias e cheias rápidas,
- Secas,
- Incêndios florestais,
- *Down-burst*,
- Nevões, gelo, granizo,
- Vendavais, ciclones tropicais, furacões, tornados, trombas de água, tempestades de pó ou de areia,
- Temperaturas extremas (calor, frio),
- Descargas atmosféricas;

c) Riscos biológicos:

- Doenças emergentes com impacto sobre os seres humanos ou animais (como por exemplo: pragas e doenças pandémicas),
- Infestação ou danos provocados por animais ou insetos;

. Riscos provocados pelo homem:

a) Riscos acidentais:

- Matérias perigosas (como por exemplo: explosivos, líquidos inflamáveis, gases inflamáveis, sólidos inflamáveis, oxidantes, venenos, produtos radioativos, produtos corrosivos),
- Explosões / incêndios,
- Acidentes em transportes, designadamente com matérias perigosas,
- Derrocadas de edifícios / estruturas,
- Falhas na distribuição de energia elétrica,
- Escassez de combustíveis / recursos,
- Poluição do ar / água, contaminações,
- Falhas nas infraestruturas de controlo da água / barragens / diques,
- Problemas financeiros, recessões económicas, inflação, colapso do sistema financeiro, estagflação,
- Interrupções nos sistemas de comunicação;

b) Riscos intencionais:

- Terrorismo,
- Sabotagem,
- Distúrbios civis, desordem pública, motins,
- Ataque inimigo, guerra,
- Insurreição,
- Greves ou disputas laborais,
- *Fake news*,
- Atividades criminais (vandalismo, fogo posto, roubo, fraude, desfalque, roubo de dados),
- Ciberataques,
- Ataques informáticos (*phishing, malware, bots, ...*),
- Empastelamento de comunicações,
- Falha de informação física ou de segurança;

. Riscos tecnológicos:

- a) Riscos em *data centers*, servidores, *softwares* ou aplicações (internas / externas);
- b) Riscos secundários no equipamento de apoio;
- c) Falhas de telecomunicações;
- d) Falhas de energia / eletricidade / serviços públicos;

. Riscos empresariais / interrupção de negócio.

3.3. Matriz de Risco

A avaliação de risco destina-se a apoiar a tomada de decisão, tendo como base os resultados obtidos na Matriz de Risco.

Em função dos cenários prováveis, a conceção da matriz de risco revela-se muito importante para a definição de prioridades (ver **Imagem 2 – Matriz de Risco**), permitindo identificar os riscos muito elevados, que carecem de tratamento imediato, em detrimento de outros que não são tão gravosos e também aferir se, as estratégias de gestão do risco, são as mais adequadas ou corretas.

A **primeira etapa** envolve a determinação do impacto do evento com base em indicadores. Para determinar o impacto da ocorrência, a severidade do evento pode ser valorada em 5 níveis, de 1 a 5, variando o dano de **insignificante a catastrófico**.

A **segunda etapa** deste processo consiste em determinar a probabilidade de ocorrência de um evento com base em indicadores. A probabilidade é avaliada de 1 a 5, sendo que o valor 1 corresponde a um evento

negligenciável e, o 5, a um evento **provável**. Quanto maior a pontuação da probabilidade, mais urgente será a necessidade de tomada de ações.

A **terceira etapa** envolve a atribuição de pontuações relativas à probabilidade e ao impacto por forma a determinar a classificação do risco sobre a grelha da Matriz de Risco. A valoração do risco estará associada a uma cor e uma pontuação numérica (por exemplo, para um impacto moderado de 3 e uma probabilidade de ocorrência de 3, corresponderá uma classificação de 9 → cor amarelo).

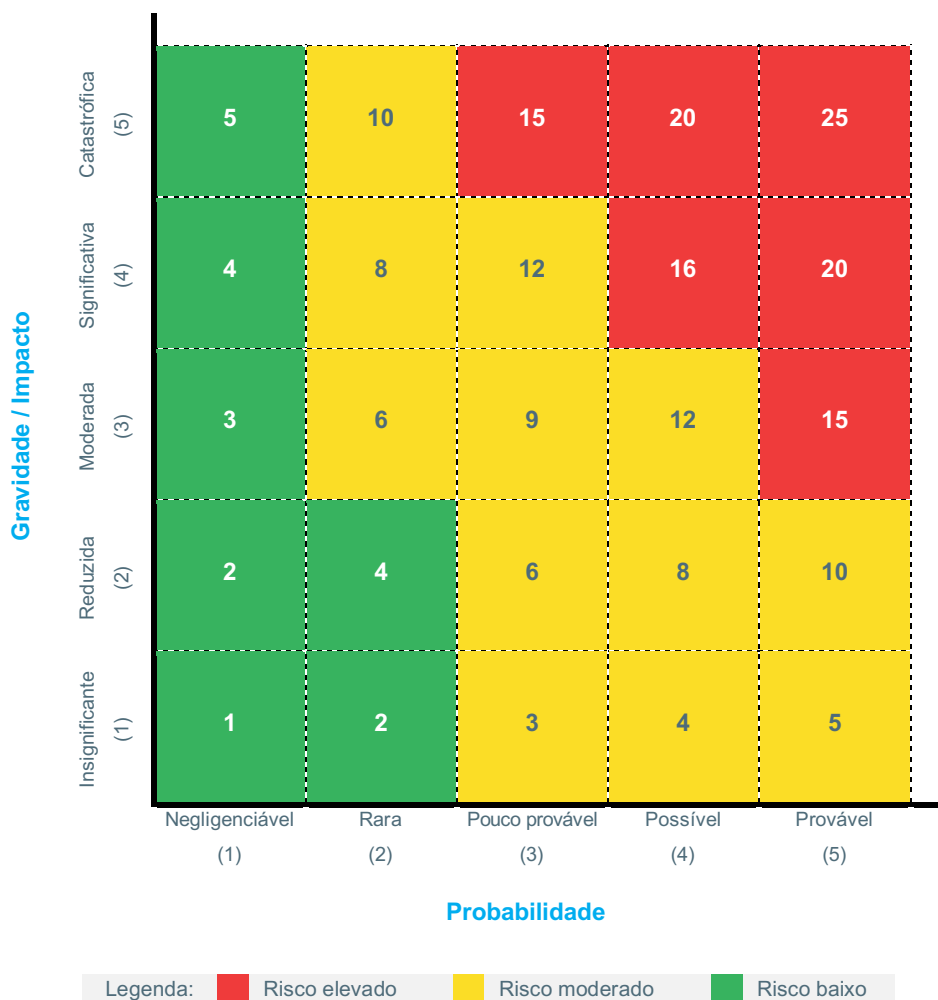


Imagem 2 – Matriz de Risco

Da leitura da Matriz de Risco conclui-se:

- **Risco elevado**, pontuado entre 15 e 25 → representado a cor vermelha;
- **Risco moderado**, pontuado entre 6 e 12 → representado a cor amarela;
- **Risco baixo**, pontuado entre 1 e 5 → representado a cor verde.

Apresenta-se de seguida a descrição de cada um dos níveis de risco acima discriminados.



Risco elevado

Estes riscos são classificados como primários ou riscos críticos requerendo atenção imediata. Podem ter uma probabilidade de ocorrência pouco provável, possível ou provável, mas as suas potenciais consequências são tais que devem ser tratados com prioridade alta. Isto pode significar que as estratégias devem ser, não só desenvolvidas para reduzir ou eliminar os riscos, como também para os mitigar sob a forma de planeamento e colocado em prática através da realização de exercícios, simulacros e treinos.

Estes riscos devem ser monitorizados com frequência. Deve ser dada atenção ao planeamento específico do risco em detrimento do genérico.



Risco moderado

Estes riscos são menos significativos, podendo ter uma probabilidade de ocorrência rara a provável, mas as suas potenciais consequências podem ser suficientemente sérias para justificar a adoção de medidas adequadas, embora não com o relevo dado aos riscos classificados como elevados. Estes riscos devem ser monitorizados para assegurar que são adequadamente tratados.



Risco baixo

Em regra, estes riscos possuem simultaneamente uma probabilidade negligenciável de ocorrência e um impacto insignificante. Devem ser tratados recorrendo ao planeamento normal ou genérico, requerendo uma monitorização e controlo mínimos. A menos que uma subsequente análise de risco revele uma alteração substancial que possa conduzir a uma mudança para outra categoria de risco, não carecem de especial atenção.

3.4. Controlo de Risco

A **quarta etapa** exige a tomada de decisões com base nos resultados obtidos da análise realizada que identifica os riscos e aqueles que requerem ações imediatas. Dependendo da classificação do risco e da adequação dos controlos estabelecidos, é feita uma avaliação, devendo ser adotado um dos seguintes procedimentos:

- **aceitar** o risco;
- **tratar** o risco (ver **Imagem 3 – Tratamento do Risco**):
 - Eliminando-o,
 - Isolando-o,
 - Minimizando-o.


Os critérios utilizados para tomar decisões quanto à aceitação ou tratamento do risco devem ser consistentes com os contextos internos, externos e de gestão de risco em vigor, tendo em consideração os objetivos e metas da organização.



Imagem 3 – Tratamento do Risco

3.5. Revisão e atualização regular da Matriz de Risco

Deve ser estabelecido um programa para a revisão e atualização regular da Matriz de Risco, ação esta que deve ser recorrente e realizada pelo menos sempre que se revele necessário ou num intervalo de tempo que mais convenha à organização. Conforme apropriado, questões e problemas significativos, identificados por meio de um processo de ação corretiva e / ou revisão, devem fornecer as informações adequadas que permitam que sejam implementados os necessários ajustes.



04.
prevenção e mitigação



4. prevenção e mitigação.

4.1. Pontos chave:

- A prevenção visa diminuir ou eliminar as consequências negativas dos incidentes e acidentes.
- A mitigação busca minimizar o impacto e, portanto, reduzir as consequências de uma situação de emergência.
- A prevenção e a mitigação são principalmente uma preocupação da Gestão de Topo das organizações.
- Os recursos humanos podem desempenhar um papel fundamental na implementação de ações de prevenção e mitigação.
- A avaliação de risco, estabelecido numa Matriz de Risco, determina a estratégia e as medidas a adotar para a redução dos riscos.

4.2. Introdução

Na impossibilidade de prever todas as emergências que podem afetar uma organização, designadamente os efeitos sobre a vida humana, o património, o meio ambiente e a continuidade de negócio e na ausência de recursos infinitos, adotar uma abordagem tipo “todos os riscos” para a Gestão de Emergência, não garante que a organização esteja preparada para todo e qualquer evento crítico que possa surgir. Existem muitas variáveis, incógnitas e complexidades que devem ser levadas em consideração e que permitam desenvolver estratégias de prevenção e mitigação detalhadas para cada cenário possível.

Em face do espectro da incerteza, a estratégia de prevenção deverá ser baseada nos resultados da identificação e da análise dos riscos mais prováveis, da avaliação do impacto, nas restrições ao planeamento, na experiência adquirida e na análise do custo-benefício.

A organização deve ter um processo de controlo dos riscos identificados, que lhe permita ajustar o nível das medidas preventivas de forma a torná-las adequadas ao risco.

Princípios a ter em consideração na estratégia de prevenção e mitigação:

- Sempre que possível, o risco deve ser evitado;
- Os riscos que não podem ser evitados devem ser avaliados (ou seja, tratados);
- Os riscos devem ser combatidos na origem;
- As medidas de controle devem estar adaptadas ao estado da arte;
- Deve ser dada prioridade à proteção coletiva sobre as medidas de proteção individual;
- Os recursos humanos devem receber formação adequada.

4.3. Planeamento da emergência ajustada aos riscos identificados pela análise de risco

O planeamento da emergência que contemple todos os riscos afigura-se avassalador. Mas, ao contrário do que se possa inferir, as organizações não se preparam para todos os cenários. Deve existir, contudo, uma estratégia previamente definida, bem como devem ser preparados e alocados recursos [humanos e materiais] para dar resposta às situações de emergência mais prováveis.

Deste modo, as medidas de prevenção visam eliminar o impacto associado aos riscos e reduzir a exposição sobre a vida humana, o património, o meio ambiente e a continuidade de negócio, enquanto as medidas de mitigação aceitam que o evento ocorrerá e visam reduzir os efeitos inevitáveis, tanto por meios físicos quanto pelo aumento da resiliência das organizações sujeitas a esses perigos, através da consciencialização e formação dos recursos humanos. As atividades e estratégias de prevenção e mitigação são materializadas sob a forma de planos.



05.
preparação.



5. preparação.

5.1. Pontos chave:

- A Preparação é a capacidade de estar pronto para, ou antecipar a ação, em resposta ou em recuperação de uma emergência.
- A Preparação deve ser proporcional à avaliação do risco, devendo os envolvidos [departamentos e / ou organizações] participar neste processo.
- A Preparação inclui designadamente a definição de políticas e a elaboração de planos e procedimentos de Gestão de Emergência.
- Os planos de preparação devem ser ajustados sempre que os riscos se alterarem.
- O planeamento, os exercícios e as experiências adquiridas são fundamentais para melhorar a preparação e a resposta da organização.

5.2. Introdução

Uma situação de emergência pode colocar em risco a vida humana, o património, o meio ambiente e a continuidade de negócio. Deste modo, a preparação para situações de emergência constitui uma etapa crucial do ciclo da Gestão de Emergência, devendo as organizações dar especial ênfase a este aspeto.

As políticas e procedimentos de preparação englobam as atividades e procedimentos que garantem que a Estrutura de Resposta está pronta para fazer face, de forma eficaz, a uma situação de emergência.

Em termos de proteção civil e militares corresponde ao estado de “prontidão”, estando as forças de sobreaviso e prontas para atuar em caso de necessidade.

5.3. Planos

A Preparação envolve ações para garantir que, à medida que o risco aumenta ou quando ocorre uma emergência, recursos e serviços estejam disponíveis para ser mobilizados. As organizações devem ser capazes de tomar as medidas apropriadas para fazer face a eventos futuros, garantido que a resposta e a recuperação são eficazes.

O plano de preparação de resposta a emergências deve atender:

- ao risco potencial de incidentes e acidentes na organização;
- à dimensão da organização;
- aos requisitos legais aplicáveis.

Os planos contemplam os recursos e as decisões que uma organização deve tomar antes, durante e depois de uma emergência ou outro qualquer evento crítico. Devem, de igual forma, identificar as ações a serem tomadas para proteger pessoas, incluindo as com necessidades especiais, património, meio ambiente e continuidade de negócio.

Os planos constituem a medida mais importante na prevenção e mitigação de vulnerabilidades presentes e futuras e perdas emergentes. Devem incluir a avaliação e a gestão dos riscos, a implementação das melhores práticas e a consideração de medidas de redução dos riscos.

Os planos podem assumir diferentes tipos:

- Autoproteção;
- Emergência;
- Contingência;
- Continuidade de negócio.

Ao identificar proativamente ameaças potenciais, recursos críticos necessários e protocolos de resposta a emergências, os planos fornecem a estrutura necessária para enfrentar qualquer crise que surja no decurso da exploração das organizações.

5.4. Recursos

Para fazer face às situações de emergência devem ser previamente identificados os recursos disponíveis e necessários, a mobilizar e operacionalizar, em tempo útil e sem impedimentos.

Assim, deve ser implementado um sistema de identificação, catalogação, localização, mobilização e eventual desmobilização de recursos (internos e externos). Pode ser também levada em consideração uma avaliação de custos associados à sua utilização.

A título de exemplo, apresentam-se alguns domínios sobre os quais se pode compilar informação:

1. Contactos internos e externos;
2. Recursos humanos (designadamente especialistas);
3. Canais de comunicação em situações de emergência (telefones, internet, rádios, satélites, ...);
4. Continuidade de negócio;
5. Recursos técnicos e tecnológicos;
6. Proteção de infraestruturas e conteúdos críticos;
7. Seguros (designadamente tipo e abrangência de coberturas).

Em resumo, as organizações deverão estar preparadas para fazer face aos cenários potencialmente perigosos, o que poderá implicar a mobilização e o posicionamento antecipado de recursos críticos, como sejam equipamentos e recursos humanos especializados.

5.5. Melhoria Contínua e Implementação de Correções

A organização deve aperfeiçoar o conteúdo dos planos através da revisão da gestão de políticas, objetivos a atingir, avaliação da sua implementação e de eventuais alterações resultantes de ações preventivas e corretivas, num processo de melhoria contínua.

Os planos devem igualmente ser revistos de forma regular, e sempre que forem promovidas alterações na organização com o objetivo de aumentar a sua eficácia. Devem também ser revistos sempre que se verifiquem uma ou mais das seguintes mudanças:

1. Regulamentares;
2. Dos riscos e dos respetivos potenciais danos;
3. Da disponibilidade e capacidade dos recursos;
4. Organizacionais;
5. De financiamento;
6. Infraestruturais, económicas e geopolíticas;
7. De produtos e serviços;
8. Operacionais.

A partir da análise de incidentes ou acidentes, da experiência acumulada [lições aprendidas] e sempre que sejam identificadas deficiências, devem ser igualmente asseguradas revisões dos planos, revisões estas que devem ser registadas em conformidade com o estabelecido.

5.6. Cumprimento da legislação

Na elaboração dos planos devem ser identificados e cumpridos os requisitos legais ou específicos que a organização deve adotar e implementar.

5.7. Preparação para a emergência

Depois de elaborados e validados os Planos, recomenda-se que a Gestão de Topo providencie, junto dos recursos humanos com responsabilidades de atuação em situações de emergência, formação geral e específica e treino das ações aí contempladas, tendo como objetivo garantir que conheçam as estratégias delineadas para fazer face às situações de emergência, agindo de acordo com os procedimentos neles estabelecidos.

Os testes dos planos de resposta a emergências constituem uma parte importante do pilar da Preparação, assentando na realização de exercícios com o intuito de os testar na resposta a eventos específicos. Estas ações permitirão à Gestão de Topo / responsável pela Gestão de Emergência avaliar a operacionalidade dos planos, tendo em vista a criação de rotinas de comportamento e de atuação, por forma a aperfeiçoar os procedimentos delineados e avaliar se os recursos [humanos e materiais] foram devidamente dimensionados.

A eficácia dos planos é melhor avaliada através da realização de exercícios de simulação que validam a capacidade de gerir e dirimir um determinado evento indesejado desde a fase de alerta até à recuperação. Os exercícios práticos devem ser concebidos com base em cenários credíveis e realistas.

Diferentes tipos de exercícios exigem níveis variados de preparação e envolvimento da entidade, devendo ser concebidos e organizados em função dos objetivos a atingir (ver **Imagem 4 – Nível de preparação e envolvimento em função do tipo de exercício**).

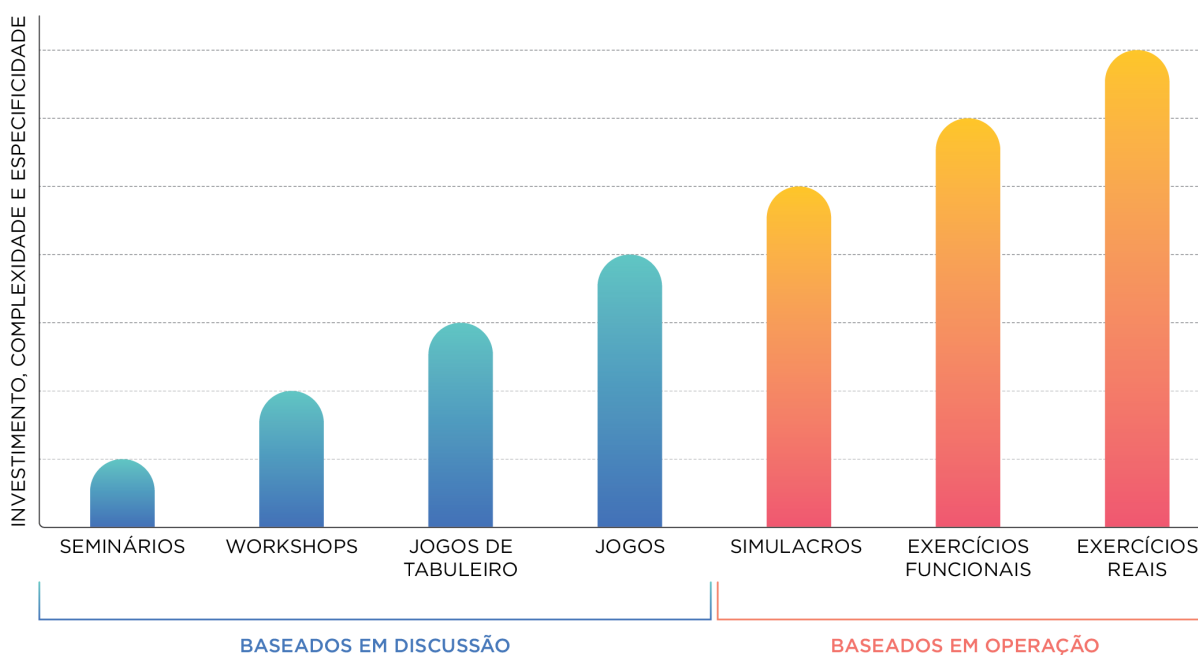


Imagem 4 – Nível de preparação e envolvimento em função do tipo de exercício

Os exercícios de mesa recorrem a cenários simulados progressivos, sendo injetados incidentes para os participantes avaliarem o seu potencial impacto no desempenho da organização, testando os planos, procedimentos em vigor e capacidades alocadas. Os exercícios de mesa simulam situações de emergência em ambientes informais, sem stress, tendo como objetivo fortalecer a resposta face à emergência, por meio de discussões de grupo.

Um simulacro é um exercício coordenado e supervisionado, normalmente usado para testar uma operação ou função específica, de forma repetida. Tem como objetivo desenvolver e assimilar rotinas, operações ou funções específicas, quer em termos individuais, quer em termos da Estrutura de Resposta às emergências. O exercício assegura que os envolvidos praticam e aperfeiçoam o plano de resposta, devendo ser o mais realista possível, empregando os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos que estão a ser testados.

Um exercício funcional é um exercício interativo totalmente simulado que testa a capacidade de uma organização para responder a um evento simulado. O exercício testa múltiplas funções do plano operacional da organização. É uma resposta coordenada a uma situação a uma simulação realista com a pressão do tempo. Tem como objetivo testar ou validar a capacidade de resposta de funções ou departamentos específicos de uma organização. O enfoque está na coordenação, integração e interação das políticas, procedimentos, papéis e responsabilidades de uma organização antes, durante ou depois do evento simulado.

Um exercício à escala real [exercício real] simula um evento o mais próximo possível da realidade. É pensado para avaliar a capacidade operacional dos sistemas de gestão de emergência num ambiente altamente exigente, simulando condições reais de resposta. Inclui a mobilização e movimentação de recursos humanos e materiais. Idealmente, este tipo de exercício testa e avalia a maioria das funções de um plano de gestão de emergência ou de um plano operacional, da maneira mais próxima da realidade.

Em regra, os planos de resposta a emergências devem ser testados pelo menos uma vez por ano.

5.8. Monitorização e revisão

Os planos são documentos dinâmicos pelo que as condicionantes / premissas que foram atendidas na sua elaboração devem ser regularmente aferidas. Neste contexto, se existirem alterações das premissas de base e mudança nos processos de gestão, os planos devem ser ajustados, devendo ser também incorporadas lições aprendidas [próprias ou de terceiros], quer em sede de exercícios, quer resultantes das emergências reais registadas.

A monitorização e a revisão deverão ocorrer em todas as fases do ciclo da Gestão de Emergência, sendo necessária a recolha e a análise da informação e a consequente assimilação das lições aprendidas.

A monitorização permanente e a revisão periódica do processo de gestão de risco e dos seus resultados deverão ser uma parte planeada deste, tendo como finalidade assegurar e melhorar a qualidade, a eficácia e a implementação de um plano.

O conteúdo de um plano deve permanecer atualizado.



06.
resposta.



6. resposta.

6.1. Pontos chave:

- Os principais objetivos da resposta incidem sobre a proteção da vida humana, do património, do meio ambiente e da continuidade de negócio.
- A primeira resposta a uma emergência é geralmente encetada por uma equipa designada, sendo a organização da resposta da responsabilidade da Gestão de Topo.
- Em função do risco associado, o planeamento da resposta deve adaptar-se ao nível da ameaça.
- O planeamento da recuperação inicia-se em paralelo com a fase de resposta.

6.2. Introdução

A resposta envolve medidas a ser tomadas antes, durante e imediatamente após a ocorrência de uma situação de emergência por forma a garantir que os seus impactos sejam minimizados, devendo ser consonante com a sua magnitude.

Prevenir e mitigar perdas, incluindo danos em infraestruturas críticas, também são objetivos da resposta, podendo incluir:

- Avaliação de risco [eventual mudança de risco ou vulnerabilidades ao longo do processo];
- Evacuação de pessoas [procura, resgate e reunião, incluindo eventualmente a recuperação e identificação de vítimas];
- Conter ou neutralizar a ameaça numa situação de emergência;
- Adoção de medidas destinadas a proteger o património, o meio ambiente e / ou a continuidade de negócio;
- Observações e *insights* para informar, a gestão responsável pela organização que coordena todos os recursos disponíveis [nos diferentes níveis envolvidos], para responder a uma emergência iminente ou real;
- Priorização da aplicação de recursos especializados;
- Avaliação de danos e efeitos inerentes à situação de emergência;
- Investigação da causa da situação emergência;
- Elaboração de relatórios de avaliação.

O objetivo da resposta a uma emergência é estar preparado para lidar com situações imprevistas, como incêndios, derrames de produtos químicos, explosões, inundações, doenças e outras situações de crise [ver capítulo 3. **Análise de Risco**]. A resposta é essencial para a proteção da vida humana, do património, do meio ambiente e da continuidade de negócio.

6.3. Alerta e detecção de uma emergência

A fase de alerta (Ver **Imagem 5 – Fase de alerta associada à Gestão de Emergência**) é o período em que o grau de risco, por suspeita de ocorrência ou por situação real interna ou externa, exige uma monitorização contínua de todas as atividades, rápida transmissão e partilha de informação relevante e consequente adoção de ações para lidar com uma emergência iminente com base em informação prévia. Idealmente, esta fase deve ser curta, devendo a suspeita ser confirmada o mais rapidamente possível para evitar constrangimentos desnecessários. Nesta fase são iniciadas as primeiras ações de resposta.

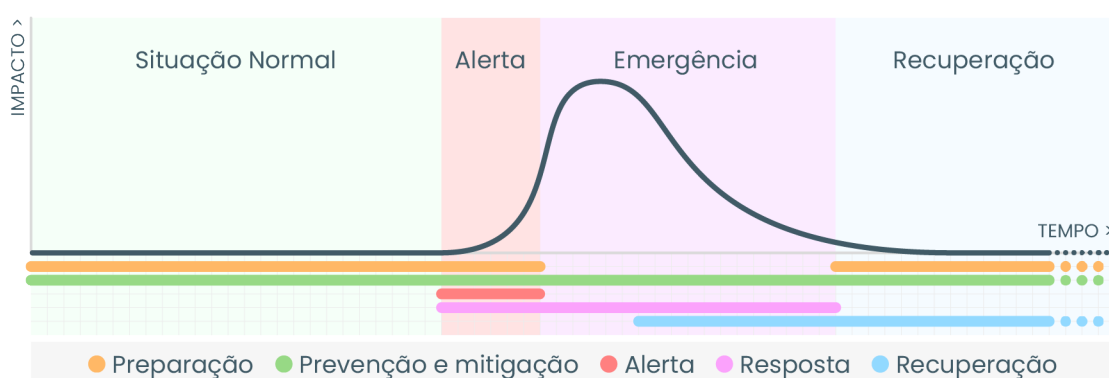


Imagem 5 – Fase de alerta associada à Gestão de Emergência

Os procedimentos a serem implementados durante a fase de alerta devem estar descritos nos planos de preparação e resposta, sendo que a detecção e a prevenção estendem-se ao longo de todo o ciclo da Gestão de Emergência, podendo incluir o reforço das medidas de segurança planeadas, bem como a vigilância direcionada e a partilha de informação, a concretizar o mais rapidamente possível.

Quando aplicável, devem ser estabelecidos critérios para identificar e valorar situações de emergência. Sempre que confirmadas, podem ser ativados os alertas internos, externos ou ainda os alternativos.

- Internos:
 - O sistema é usado para iniciar uma resposta das equipas designadas e informar o órgão máximo de gestão responsável pela organização [Gestão de Topo] sobre a situação. Pode ser desencadeado automaticamente ou ainda por meios manuais;
- Externos:
 - O sistema é usado para transmitir, à distância, a uma entidade externa capaz de proporcionar a resposta apropriada, uma situação de aviso interno;
- Alternativos:
 - No caso de a situação de emergência ter tornado o sistema de aviso interno / externo inoperacional poderá ser necessário ter um *backup*.

6.4. Avaliação da emergência

A avaliação da resposta a dar a uma situação de emergência pode ser complexa e desafiadora. A maioria das entidades desenvolve procedimentos operacionais padrão que fornecem diretivas de boas práticas para avaliar, gerir e resolver situações comuns de resposta operacional a uma situação de emergência.

Os procedimentos devem ser estabelecidos para que a abordagem a seguir seja estruturada e permita efetuar uma avaliação da emergência. Em função desta, a abordagem incluirá um processo de planeamento das ações a implementar, escaláveis e estruturas de resposta adequadas à dimensão, impacto e complexidade da emergência.

6.5. Procedimentos

As três principais atividades dos planos de resposta a emergências são:

- análise situacional rápida;
- iniciação e implementação de procedimentos [ativação do plano];
- eventual desativação do plano e desmobilização das equipas de resposta.

À medida que uma emergência escala em complexidade e consequências, é necessário adotar uma resposta adequada, decorrente da avaliação da emergência iminente ou real, que possa ocorrer no ambiente construído ou natural ou para muitas outras atividades com as quais a entidade possa ter que lidar.

Assim, desde o início da fase de alerta, pode ser necessário adoptar ações iniciais de resposta como precaução para evitar a escalada da emergência, caso esta seja confirmada. Estas ações devem ser imediatas e específicas, a fim de reduzir o tempo de reação e aumentar a eficácia das ações a tomar posteriormente durante a fase de emergência.

Durante a fase de emergência, a resposta tem como o objetivo conter e eliminar rapidamente a situação. Este objetivo pode ser alcançado por meio da implementação de um plano específico (se pré-existente) ou genérico de resposta a emergências (ou 'plano de contingência') que deverá ser ajustado para se adaptar à situação específica em questão.

Em resumo, após a confirmação do evento, devem ser implementadas medidas de mitigação em estrita conformidade com o(s) plano(s) de resposta em vigor.

6.6. Estrutura de Resposta

Deve ser criada uma Estrutura que possa ser convocada em caso de emergência para gerir e coordenar a resposta. Esta deve incluir a Gestão de Topo, membros da administração e recursos humanos da organização.

A Estrutura deve conhecer e entender o plano de emergência em vigor, bem como as suas atribuições e responsabilidades em caso incidente ou acidente.

A dimensão da Estrutura de Resposta dependerá da dimensão da organização / entidade / comunidade e dos riscos envolvidos. Pode reunir-se regularmente para planear e discutir as ações a implementar em situação de emergência.

6.7. Atribuições

Os membros da Estrutura de Resposta devem ser designados e treinados para desempenhar as diferentes funções de que foram incumbidos. As principais funções dentro da organização de gestão de emergência são determinadas a partir de uma avaliação das necessidades e complexidade dos prováveis cenários de emergência que podem ocorrer.

Seguidamente abordar-se-á, de forma resumida, três dos papéis a assegurar numa situação de emergência. Assim teremos:

- **Gestor de Emergência:**
 - Assumirá o comando da resposta à emergência, tomando as decisões necessárias para a debelar com base nas informações da Estrutura de Resposta;
- **Gestor de Operações:**
 - Implementará os procedimentos descritos nos planos em vigor;
- **Gestor da Logística:**
 - Suportará e apoiará a resposta à emergência, fornecendo e mantendo instalações, serviços e recursos.

6.8. Comunicação em situações de emergência

É importante estabelecer um programa regular de comunicação entre os diferentes níveis de comando que deve constar do plano de resposta a emergências. Deve incluir fluxos de informação entre níveis hierárquicos e em ambas as direções, sendo que as instruções fluem dos níveis mais altos para os mais baixos. É importante evitar a duplicação de comunicações.

Uma forma de alcançar uma comunicação eficaz passa por ter listas padronizadas de distribuição de relatórios e instruções previamente definidas para que as informações cheguem aos destinatários, mas também sejam copiadas para os demais interessados.

Devem ser promovidas reuniões nos diferentes níveis de comando. A comunicação entre níveis deve ser estabelecida para garantir que toda a informação relevante seja regularmente relatada e que o evoluir da situação esteja sempre atualizado. Este processo deve ser organizado pela Estrutura de Resposta e supervisionado pelo Gestor de Emergência.

6.9. Contactos

Os planos de resposta a emergências devem incluir listagens das entidades internas e externas a contactar em situação de emergência, bem como listas contendo contactos de fornecedores de equipamentos e suprimentos de emergência que devem ser mantidos, atualizados e estar prontamente acessíveis.



07.
recuperação.



7. recuperação.

7.1. Pontos chave:

- O planeamento da recuperação inicia-se antes de uma situação de emergência.
- A Gestão de Topo deve liderar a recuperação, tendo em vista a retoma da normalidade.
- A recuperação implica trabalhar com a Estrutura de Resposta no sentido de estabelecer ações para a retoma da normalidade na organização.
- A recuperação é transversal ao património, ao meio ambiente e à continuidade de negócio.
- A recuperação nem sempre é rápida.

7.2. Introdução

As ações de recuperação durante a fase de emergência visam começar a restaurar e reabilitar serviços e estruturas que foram afetados. Estas ações de recuperação, na fase de emergência, podem fazer parte integrante do plano de resposta a emergências.

A recuperação passa pela coordenação de esforços e processos para assegurar a regeneração holística imediata, de médio e longo prazo e o aperfeiçoamento de desempenho de uma organização após uma situação de emergência.

A recuperação efetiva implica uma análise coordenada da situação para determinar quando podem ocorrer as primeiras ações consistentes tendo em vista a reposição da normalidade. Estas podem incluir:

- mobilização de recursos para monitorização da situação [serviços e estruturas afetados];
- alocação de pessoal de resposta a emergências;
- execução de avaliações de danos para definir a estratégia de recuperação e quantificar os recursos a alocar;
- suspensão de eventuais restrições impostas durante a situação de emergência para controlo do risco;
- realização de ações de avaliação para melhoria futura da resposta;
- elaboração de relatórios pós-emergência e de planos de melhoria, a aprovar pela Gestão de Topo;
- realização de análises de risco para avaliar o impacto e a eficácia das ações e medidas de controle aplicadas na situação de emergência;
- avaliação do estado de saúde e psicológico do pessoal operacional.

Os critérios pré-definidos para o início da recuperação devem ser estabelecidos em tempo normal ou no início da emergência e verificados durante e no final desta.

Em resumo, as políticas e procedimentos de recuperação permitem que a organização restabeleça rapidamente a sua atividade, voltando a operar com o mínimo de interrupção possível.

7.3. Reposição da Normalidade

Trata-se de reparar ou de restaurar as condições a um nível aceitável por meio de implementação de medidas durante e após uma emergência.

A fase de recuperação começa quando o nível da emergência atinge os critérios pré-estabelecidos. O início desta fase pode ocorrer após a realização de uma série de verificações, recorrendo a avaliações de risco, investigação e monitorização.

A recuperação concentra-se no restabelecimento das condições mínimas ou superiores às que existiam antes da ocorrência do evento indesejado, podendo incluir, por exemplo, o regresso de evacuados, o restabelecimento de serviços, a reconstrução de edifícios ou infraestruturas, o restabelecimento de comunicações e energia, a recuperação de *backups* e a assistência financeira. Pode também ser uma oportunidade para desenvolver um maior nível de prontidão que permita fazer face a futuros eventos indesejados.

As ações de recuperação devem ser consistentes com a estratégia de resposta pré-determinada.

7.4. Planeamento

As ações a desenvolver na fase da recuperação devem encontrar-se discriminadas nos planos de Gestão de Emergência. Constituem ferramentas úteis de apoio à decisão podendo incluir os seguintes pontos (quando aplicáveis):

- coordenação das atividades de recuperação nos diferentes níveis da organização / entidade / comunidade, incluindo o envolvimento da Gestão de Topo;
- realização de avaliações contínuas de impacto e da necessidade de afetação de recursos;
- elaboração de relatórios periódicos de monitorização do progresso da recuperação;
- definição de protocolos de gestão da evacuação de pessoas e / ou populações;
- identificação de centros de socorro ou recuperação para apoio e aconselhamento imediatos;
- definição das medidas de socorro e assistência em emergência;
- fornecimento de informações contínuas às pessoas e / ou populações afetadas;
- identificação de espaços alternativos, como por exemplo, destinados à produção ou à gestão da emergência;
- identificação e alocação de sistemas de comunicação alternativos;
- definição de planos de apoio psicossocial e aconselhamento pós-traumático;
- identificação de atividades de reconstrução de edifícios ou infraestruturas e substituição de bens danificados ou perdidos, podendo incluir o restabelecimento da atividade económica e o controlo de danos ambientais;
- definição de critérios para identificar lições e depois implementá-las, tendo em vista a melhoria dos sistemas e das operações de recuperação no futuro;
- acionamento de seguros.

7.5. Investigação e Análise

As investigações e análises a incidentes ou acidentes ocorridos têm como objetivos / propósitos identificar:

- a(s) sua(s) causa(s) e que medidas podem ser adotadas para evitar recorrências;
- a eficácia dos planos em vigor face a situações de emergência por forma a introduzir melhorias;
- como reduzir o impacto caso a emergência ocorra novamente.

A investigação e a análise auxiliam na avaliação da eficácia e eficiência das ações implementadas na reação a uma emergência e proporcionam a adaptação dos planos de preparação, resposta e recuperação a possíveis eventos futuros, sendo que a fase da preparação deve ser objeto de maior enfoque.

7.6. Lições aprendidas

O objetivo do acompanhamento de incidentes ou acidentes é garantir que todas as lições aprendidas com as situações vivenciadas sejam aplicadas para evitar incidentes futuros de natureza igual ou similar.

O acompanhamento de incidentes ou acidentes ocorre algum tempo após estes terem sido investigados e produzidas as recomendações. Trata-se de uma segunda abordagem à situação ocorrida.

Enquanto os eventos ainda estão frescos na mente dos intervenientes, todos os incidentes ou acidentes devem ser estudados de acordo com as principais características, como por exemplo:

- localização;
- tipo de incidente ou acidente;
- possíveis causas;
- ações de resposta implementadas;
- ações de recuperação adotadas.

As lições aprendidas retiradas da investigação e análise devem ser refletidas, num processo de melhoria contínua, na prevenção e mitigação por forma a reduzir o risco de ocorrência de emergências, podendo também incorporar mudanças e melhores práticas para melhorar o estado de prontidão operacional.

As lições aprendidas devem repercutir-se a nível pessoal, coletivo ou organizacional, podendo incluir aprendizagens:

- individuais, incidindo sobre o papel dos indivíduos *per se* na gestão de emergência;
- coletivas, para uma melhor dinâmica da Estrutura de Segurança, designadamente em termos de comunicação, e sua integração no processo de gestão de emergência;
- organizacionais, melhorando a gestão geral de emergência, refletindo-se em melhores planos de preparação e resposta e / ou mecanismos de coordenação, reforçando o apoio à decisão.

7.7. Melhoria contínua

A organização deverá melhorar continuamente a pertinência, a adequação e a eficácia da estrutura da gestão de emergência, aperfeiçoando-a com base na aprendizagem e na experiência adquiridas.

A melhoria baseia-se na monitorização e adaptação contínuas da estrutura da gestão de emergência, incorporando as mudanças internas e externas a esta. Neste contexto, devem ser consideradas as seguintes ações:

- revisão periódica dos planos;
- promoção das alterações necessárias para aumentar a eficácia dos planos;
- levar sempre em consideração todas as potenciais situações de emergência;
- integração dos planos com outros de sistemas de gestão eventualmente implementados;
- estabelecimento de metas alcançáveis e de prazos razoáveis para as atingir.

Devem ser também atendidos os seguintes pontos:

- não acreditar que uma situação de emergência não vá ocorrer na sua organização;
- não definir expectativas muito altas, tornando-as inatingíveis;
- não tentar alcançar as metas propostas cedo demais;
- não responsabilizar uma única pessoa ou departamento da sua organização pela implementação da totalidade dos planos.

À medida que as lacunas ou as oportunidades de melhoria relevantes são identificadas, a organização deverá desenvolver planos e tarefas e atribuí-las a responsáveis pela sua implementação. Uma vez implementadas, estas melhorias deverão contribuir para a melhoria da gestão da emergência.



08.
procurar ajuda.

8. procurar ajuda.

8.1. Consultoria

Em termos gerais, consultoria é o fornecimento de determinada prestação de serviço por parte de profissionais especializados. A prestação de serviços inicia-se por um diagnóstico que tem por objetivo levantar as necessidades do cliente e identificar soluções. Posteriormente será desenvolvido ou implementado o projeto em causa, de acordo com o especificado no contratado celebrado entre as partes envolvidas.

8.2. Como escolher o tipo de consultoria mais adequado

Existem basicamente duas hipóteses para desenvolver um sistema de Gestão de Emergência:

- não contratar uma consultora externa e desenvolver internamente o sistema;
- desenvolver o sistema com o auxílio de um consultor qualificado.

Se a opção recair sobre esta segunda possibilidade, poderão existir duas alternativas: consultoria partilhada ou consultoria integral, podendo esta ser presencial e / ou prestada remotamente.



^{09.}
Check-list.

9. check-list.

A lista de verificação que seguidamente se disponibiliza pode ser usada para ajudar a organizar a Gestão de Emergência e o Plano de Resposta. Com base nas especificidades da Organização / Entidade esta lista deve ser adaptada às suas necessidades.

#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
1	Política de resposta a emergências declarada					
2	Plano validado pela Gestão de Topo					
3	Plano identifica a Estrutura de Resposta a emergências					
4	Plano prevê a distribuição pela Estrutura de Resposta a emergências					
5	A autoridade para declarar a ativação do plano foi designada					
6	A autoridade para desativar o plano e desmobilizar a Estrutura de Resposta encontra-se designada					
7	A Estrutura de Resposta a emergências está clinicamente apta para desempenhar as suas funções					
8	As seguintes funções foram claramente definidas e atribuídas aos elementos designados da Estrutura de Resposta a emergências:					
8.1	Gestão da Emergência					
8.2	Responsabilidade operacional					
8.3	Responsabilidade pela logística e atribuição de recursos					
8.4	Responsabilidade pela revisão e atualização regular dos riscos / Matriz de risco					
8.5	Responsabilidade pela formação e treino de recursos humanos					
8.6	Responsabilidade pela execução de simulacros e exercícios					
8.7	Responsabilidade pelo plano de manutenção					
9	Existem alternativas para todas as posições-chave definidas nos organogramas hierárquicos e funcionais do(s) plano(s)					

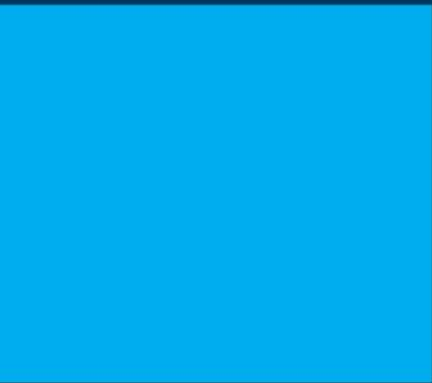
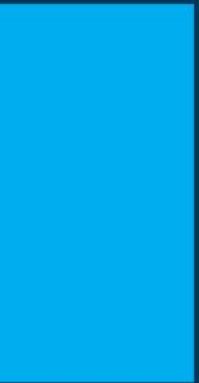
#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
10	A Gestão de Emergência baseia-se numa avaliação de risco atualizada (incluindo impacto em locais fora da organização)					
11	O plano prevê treinos e simulacros anuais					
12	O planeamento da resposta é adaptado ao nível da ameaça					
13	O plano inclui os seguintes procedimentos básicos:					
13.1	Evacuação					
13.2	Cortes de energia					
13.3	Chamada de recursos humanos					
13.4	Resgate de pessoas e apoio médico					
13.5	Elaboração de relatórios					
13.6	Prevenção de incidentes / acidentes					
14	Todos os tipos de risco são considerados:					
14.1	Riscos naturais					
14.2	Riscos provocados pelo homem					
14.3	Riscos tecnológicos					
15	Todas as matérias perigosas são identificadas					
16	Existem procedimentos de investigação de incidentes / acidentes					
17	Existem adequados procedimentos de utilização dos espaços, arrumação e limpeza					
18	Existem procedimentos adequados para a inspeção e / ou teste de equipamentos e sistemas críticos					
19	Os procedimentos exigem a revisão do cumprimento de regulamentação em vigor como, por exemplo:					
19.1	Higiene e segurança no trabalho					
19.2	Infraestruturas e instalações elétricas					
19.3	Segurança contra incêndio					
19.4	Proteção ambiental					

#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
20	São efetuadas inspeções regulares para avaliar as condições de segurança contra incêndio					
21	Os prestadores de serviço externos são informados sobre os planos de resposta a emergências					
22	Existe um posto de comando com as seguintes características (mínimas):					
22.1	Local protegido					
22.2	Adequadamente equipado					
22.3	Dotado com recursos (energia de emergência, iluminação, utilidades diversas, etc., ...)					
23	O treino inerente ao planeamento da resposta a emergências contempla:					
23.1	Treino Competências para riscos específicos					
23.2	Testes de conhecimento e competências					
23.3	Adequabilidade para cada função de resposta (tipo e frequência de treino)					
23.4	Primeiros socorros, em conformidade com a legislação em vigor					
23.5	Registos adequados e mantidos					
24	Existe inventário atualizado de todos os equipamentos e recursos:					
24.1	Inclui procedimentos de manutenção e descontaminação					
24.2	Listas de contacto de fornecedores de equipamentos e provisões de emergência mantidas, atualizadas e prontamente disponíveis					
24.3	Seleção, uso e manutenção de equipamentos respiratórios					
25	Existem acordos de cooperação:					
25.1	Protocolos atualizados					
25.2	Listas de contactos atualizadas					
25.3	Realização de exercícios conjuntos					
25.4	As capacidades das organizações foram revistas e consideradas					

#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
26	Procedimentos de comunicação incluem:					
26.1	Telefones / Telemóveis					
26.2	Rádios					
26.3	Intercomunicadores					
26.4	Mensageiros					
26.5	Os números de contacto de emergência foram afixados / programados nos telefones					
27	Estão instalados sistemas de deteção eficazes, integrando:					
27.1	Detetores de fumo					
27.2	Detetores de temperatura					
27.3	Dispositivos de monitorização remotos, designadamente gases					
27.4	Detetores de fuga de água (inundação)					
27.5	Alarmes					
28	Os dispositivos de deteção passam por testes, inspeções, manutenção e calibração regulares					
29	São levados a cabo testes regulares aos sistemas de alarme					
30	Na evacuação devem ser consideradas:					
30.1	Pelo menos duas vias de evacuação por cada área					
30.2	Todas as saídas de emergência estão devidamente sinalizadas					
30.3	Todos os recursos humanos foram instruídos sobre os procedimentos de evacuação a seguir em emergência					
30.4	Plantas de emergência e instruções de segurança foram fixadas					
30.5	As áreas de montagem estão localizadas a distâncias seguras					
30.6	Todos os funcionários e visitantes são contabilizados					
30.7	Os procedimentos atendem às necessidades de pessoas com deficiência ou com problemas que					

#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
	possam afetar sua reação face a uma emergência ou evacuação (por exemplo, deficiência auditiva, perna partida, etc., ...)					
30.8	Consideração de abrigo temporário ou transporte					
30.9	A função de segurança ("security") foi definida					
30.10	O acesso às instalações da organização é controlado durante uma emergência					
30.11	O controle de tráfego foi considerado					
30.12	Roubo e furto foram considerados					
30.13	Áreas de alto risco de segurança foram identificadas					
30.14	Existem dispositivos de segurança física					
31	O plano inclui relações com os órgãos de comunicação social antes, durante e depois da emergência:					
31.1	Existem documentos de informação pública					
31.2	Aqueles que lidam com órgãos de comunicação social e / ou público são treinados					
31.3	Contatos com os órgãos de comunicação social são estabelecidos e mantidos					
31.4	As informações a prestar aos órgãos de comunicação social são revistas anualmente e atualizadas					
31.5	Existem procedimentos para melhor informar ou controlar a divulgação de informações durante uma emergência					
31.6	Nomes e informações sobre os feridos são restritos até que seja apropriado divulgá-los publicamente					
31.7	São efetuadas comunicações regulares com os órgãos de comunicação social durante uma emergência					
32	Outros:					
32.1	Existem e são seguidos procedimentos de retorno à normalidade					
32.2	A responsabilidade pelo retorno à normalidade foi atribuída					

#	Ponto a verificar	Documentado		Implementação comprovada		Observações
		Sim	Não	Sim	Não	
32.3	Procedimentos e listas de verificação foram desenvolvidos e comunicados					
32.4	Diagramas e plantas indicando a localização de componentes críticos estão imediatamente disponíveis					
32.5	Todos os componentes críticos são claramente identificados					
32.6	Estão disponíveis especialistas para ajudar a equipa de emergência					
32.7	Está disponível um local alternativo para continuar a gestão das operações de emergência					
32.8	A lista de recursos inclui, entre outros, equipamentos, provisões, serviços ou fornecedores externos, como por exemplo empreiteiros para remoção de escombros					
32.9	Acordos foram feitos com outras organizações para, sempre que possível, continuar a produção de consumíveis imprescindíveis					
32.10	Os procedimentos são adequados para documentar todas as perdas indemnizáveis (acionamento de apólices de seguros)					
32.11	Procedimentos preveem a preservação do local do incidente / acidente para investigações subsequentes					
32.12	Um plano de segurança está em vigor antes da reentrada em áreas afetadas					



10. links úteis.

Conheça as campanhas promocionais da formação APSEI!

<https://www.apsei.org.pt/formacao/formacao-campanhaspromocionais/>

Este regulamento é o documento de referência do funcionamento da atividade formativa da APSEI – Associação Portuguesa de Segurança.

<https://www.apsei.org.pt/formacao/regulamento-de-formacao/>

Gestão de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos

<https://www.apsei.org.pt/areas-de-atuacao/seguranca-eletronica/gestao-de-residuos-de-equipamentos-eletricos-e-eletronicos/>

A Normalização em Portugal

<https://www.apsei.org.pt/normalizacao/a-normalizacao-em-portugal/>

Empresas Associadas

<https://www.apsei.org.pt/associados/associados-empresas>

FEMA (Federal Emergency Management Agency) - EUA

<https://www.fema.gov>

Guidance | Emergency response and recovery – Reino Unido

<https://www.gov.uk/guidance/emergency-response-and-recovery>

Emergency Management Australia – Austrália

<https://www.homeaffairs.gov.au/about-us/our-portfolios/emergency-management>

National Emergency Management Agency – Nova Zelândia

<https://www.civildefence.govt.nz>

Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

<http://www.prociv.pt/pt-pt/PROTECAOCIVIL/ANPC/Paginas/default.aspx>

Public Safety Canada - Canadá

<https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/index-en.aspx>

Sécurité Civile - França

<https://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile>

11. bibliografia.

- . NP ISO 31000 : 2018 - Gestão do risco. Linhas de orientação.
- . NFPA 551 : 2022 – Guide for the Evaluation of Fire Risk Assessments
- . NFPA 1600 – Requisitos para Planos de Gestão de Catástrofes / Emergências e de Continuidade das Atividades, Edição 2010
- . NFPA 1620 : 2020 – Standard for Pre-Incident Planning
- . Identifying, assessing and managing work risks | Quick Guide, New Zealand Government, July 2017
- . Good emergency management practice: The essentials A guide to preparing for animal health emergencies, Food and Agriculture Organization of United Nations - Animal Production And Health, Third edition, Rome, 2021
- . Australian Emergency Management Arrangements, Australian Institute for Disaster Resilience on behalf of the Australian Government | Department of Home Affairs, Third Edition 2019
- . Australian Disaster Preparedness Framework, Australian Government | Department of Home Affairs, October 2018
- . Emergency Response (Revised) - Planning Guide, Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2020
- . Managing Buildings in an Emergency, Guidance for Decision-makers and Territorial Authorities, New Zealand Government | Ministry of Business, Innovation and Employment, January 2020
- . Managing emergencies in general practice: A guide for Preparation, Response and Recovery, The Royal Australian College of General Practitioners, June 2017
- . Risk Management 101, A practical guide for small business owners, SME Series, Site Safe New Zealand, First Edition, March 2017
- . A guide to Risk Assessments and Safety Statements, Health and Safety Authority
- . Striving Through, Tips, tactics and plans for managing your business through a crisis, Resilient Organizations – a public good research programme based in New Zealand
- . National Disaster Resilience Strategy [Booklet], Ministry of Civil Defense & Emergency Management
- . National Disaster Resilience Strategy, Minister of Civil Defense, New Zealand Government, April 2019
- . Planning and preparing for emergencies, Practical Information and Guidance for Schools and Early Learning Services, Ministry of Education, New Zealand Government, September 2020

- . An Emergency Management Framework for Canada, Ministers Responsible For Emergency Management, Third Edition, May 2017
- . Introduction to Fire Safety Management, FURNESS, Andrew & MUCKETT, Martin, Butterworth-Heinemann, First edition 2007
- . Building Adaptive Resilience, by Resilient Organizations Research Group, New Zealand
- . Staffed or Stuffed, Creating Resilience Through Your People, New Zealand
- . A short guide to making your premises safe from fire, Regulatory Reform (Fire Safety), HM Government, 2005
- . Emergency Planning, Australian Institute for Disaster Resilience, 2020

12. definições e conceitos.

Acidente

Acontecimento maior que tem o potencial de causar interrupções, perturbações, perdas, emergências, crises, desastres ou catástrofes.

Análise de Impacto

Análise, ao nível da Gestão de Emergência, que avalia o impacto da perda de recursos em caso de ocorrência de situações imprevistas e não programadas.

Análise de situação

Processo de recolher, avaliar e disseminar a informação relativa a um incidente ou acidente, incluindo a informação sobre a situação corrente ou prevista e sobre o estado dos recursos necessários à sua gestão.

Avaliação de danos

Aferição do impacto decorrente de um incidente ou acidente sobre a vida humana, o património, o meio ambiente e a continuidade de negócio.

Avaliação de Risco

Processo de identificação de perigos, análise de probabilidades, vulnerabilidades e impactos.

Continuidade de negócio

Processo que visa assegurar que são tomadas as medidas necessárias para identificar o impacto de perdas potenciais e implementar estratégias de recuperação viáveis, planos de recuperação e continuidade da prestação de serviços.

Gestão de crise

Capacidade de uma organização para dirimir incidentes ou acidentes que têm o potencial de causar impacto significativo dos pontos de vista de segurança (de ponto de vista lato), de gestão financeira ou de reputação.

Gestão de Emergência

Processo destinado a prevenir, mitigar, preparar, responder, manter continuidade e recuperar de incidentes ou acidentes que ameacem a vida humana, o património, o meio ambiente e a continuidade de negócio.

Gestão de Recursos

Sistema de identificação que possibilita o acesso aos recursos necessários para prevenir, mitigar, preparar, responder e manter a continuidade das operações ou dos negócios ou ainda recuperar de um incidente ou acidente.

Incidente

Acontecimento menor que tem o potencial de causar interrupções, perturbações, perdas, emergências, crises, desastres ou catástrofes.

Interoperabilidade

Capacidade de vários recursos humanos, sistemas e organizações trabalharem em conjunto.

Melhoria contínua

Processo recorrente que visa o aperfeiçoamento dos planos, por forma a alcançar aperfeiçoamentos contantes no desempenho geral consistentes com as políticas da organização, finalidades e objetivos.

Mitigação

Ações desempenhadas no sentido de se reduzirem os impactos dos riscos.

Organização | Entidade | Comunidade

Estrutura singular ou coletiva, privada ou pública, com ou sem fins lucrativos, ou qualquer outra que seja responsável pela gestão de emergência.

Plano de ação

Plano dinâmico de resposta a um incidente ou acidente que inclui a estratégia de abordagem e as táticas a implementar, assegurando, em simultâneo, a segurança dos envolvidos.

Preparação | Prontidão

Capacidade de estar preparado para, ou antecipar a ação, em resposta ou recuperação de uma situação de emergência.

Prevenção

Atividades destinadas a evitar ou prevenir a ocorrência de um incidente ou acidente.

Recuperação de danos

Planos concebidos destinados a promover a retoma da normalidade.

Resposta

Conjunto de ações tomadas antes, durante e imediatamente após a ocorrência de uma situação de emergência para garantir que seus impactos sejam minimizados.

Riscos

Acontecimentos, condições ou circunstâncias futuras que podem provocar impacto, normalmente negativo, numa organização, projeto, empreendimento ou atividade específica, com potencial para causar prejuízos e / ou danos. O conceito de risco tem em consideração o impacto e a probabilidade da sua ocorrência.

Simulacro

Atividade que tem como objetivo o teste, o treino e o aperfeiçoamento dos procedimentos contidos num plano ou em partes deste, para assegurar que contém informação adequada e que produzirá o resultado desejado quando colocado em prática.

Sistema de Gestão de Incidentes e acidentes

Combinação de instalações, equipamentos, recursos humanos, métodos e comunicações que operam dentro de uma estrutura organizacional, destinada a auxiliar na gestão de recursos durante um incidente ou acidente.



apsei.pt



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

TIO
E IMMED