

# A sua empresa sobreviveria a um sinistro?

Estudos feitos nos EUA mostram que, em caso de ocorrência de um sinistro, cerca de 50 por cento das empresas fecharia imediatamente e cerca de 29 por cento, no prazo de dois anos. Ter seguros não basta para salvar uma empresa de um sinistro. A empresa deve ter um plano de recuperação pós-sinistro em condições de funcionar, antes de ser atingida por uma ocorrência deste género, caso contrário, nunca conseguirá recuperar com a rapidez necessária para evitar perder clientes e a sua posição no mercado.

Quanto tempo demoraria a sua empresa a recuperar a posição que tem hoje? Depois de um sinistro, o mais provável é ter de começar tudo de novo, especialmente se não existir o referido plano de recuperação.

É fácil acreditar que os sinistros só acontecem aos outros. O facto é que fogos, inundações, tempestades, raios, falhas de corrente eléctrica, falhas nos computadores e, até mesmo, ataques terroristas acontecem.

Quase todos os responsáveis subestimam o tempo que levaria uma empresa a recuperar de um sinistro. Imagine que tinha de continuar a trabalhar depois de todos os registos do seu negócio terem desaparecido, sem acesso a computadores, sem instalações para laborar, ou sem materiais e equipamentos.



## DESENVOLVENDO UM PLANO DE RECUPERAÇÃO PÓS-SINISTRO

Um plano de recuperação pós-sinistro é um plano escrito que identifica claramente os sinistros que podem ocorrer, explica os passos que deverão ser seguidos, em caso de ocorrência de cada um desses sinistros, e determina quem fará o quê, quais os recursos que serão necessários e como obter esses recursos no menor espaço de tempo possível.

Se o ideal é um plano claro, a maior parte das empresas nunca chega a desenvolver nenhum, porque a ideia lhes parece demasiado complicada ou pensam que é necessário um consultor muito caro para o fazer. Como qualquer plano é melhor que nada, os responsáveis deveriam, pelo menos, reunir a informação básica que necessitam e guardá-la em local seguro.

Apresentamos, em seguida, os passos essenciais para o desenvolvimento de um plano de recuperação pós-sinistro.

## AVALIAÇÃO DO RISCO

O responsável pela elaboração de um plano de recuperação pós-sinistro deverá determinar que sinistros poderão acontecer. Para a maior parte dos negócios, os sinistros mais prováveis são: fogo, falha do sistema informático, falha de corrente eléctrica, raios e inundações, quer provenientes do exterior, quer devidas a problemas nas canalizações. É de considerar também a ocorrência de um sismo, caso a empresa se situe numa zona sujeita a este tipo de sinistro. Devem ser acrescentados à lista os sinistros que afectam directamente o negócio, como empresas vizinhas que causem danos na sua propriedade, problemas a nível regional (descargas de material perigoso, explosões,...), ou problemas que resultem em bloqueios à empresa.

## AVALIAÇÃO DO ACTIVO E RECURSOS DISPONÍVEIS

Em seguida dever-se-á avaliar cada operação da sua empresa, activos e

recursos, como, por exemplo, recursos humanos, equipamento, edifícios, sistema informático, registos, comerciantes e fornecedores, entre outros, a fim de determinar quais as áreas críticas. Deve ser feita a pergunta “E se...?”, para determinar quais as consequências de se perder cada actividade crítica, recurso ou activo. Para algumas áreas de negócio, uma falha no sistema telefónico ou no sistema informático, nem que seja por um dia, pode afectar significativamente os lucros; para outras áreas, uma falha num equipamento ou operação trará graves problemas e poderá exigir meses de recuperação.

O responsável deverá decidir como cada possível sinistro pode afectar estas actividades críticas, ou activos da empresa.

Deve ser investido tempo no desenvolvimento de um plano de recuperação das áreas críticas, em vez de se tentar analisar todas as situações de perdas potenciais.

#### MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE DANOS

Para muitos dos perigos e sinistros, existe uma série de medidas de prevenção que podem ser implementadas e que irão eliminar ou reduzir as probabilidades de se perder uma área crítica da actividade da sua empresa. Temos o exemplo dos sistemas de extinção de fogos, *backups* informáticos, sistemas de alarme, inspecções de prevenção de fogos, cuidados com o manuseamento de materiais perigosos ou inflamáveis... Sempre que possível, é preferível antecipar situações de perigo, através de medidas preventivas, do que limitar-se a elaborar um plano de recuperação pós-sinistro.

#### DESENVOLVER ESTRATÉGIAS DE RECUPERAÇÃO

Para cada perda potencial de actividade, recurso ou activo críticos, deve ser desenvolvido um plano de recuperação com o seguinte conteúdo:

- Identificação da potencial perda;
- Identificação dos recursos necessários para a recuperação (listas de fornecedores, empreiteiros de serviços de reparação, pessoal necessário, equipamento alternativo ou escritórios disponíveis);
- Quem fará o quê;
- Quando será feito;
- Como será feito.

#### REGISTE POR ESCRITO O SEU PLANO DE RECUPERAÇÃO PÓS-SINISTRO

Este deverá conter o seguinte:

- Potenciais sinistros abrangidos pelo plano;
- Distribuição de responsabilidades;
- Lista de todos os directores, administrativos e trabalhadores contendo números de telefone de casa, moradas e indicação de quem deverá ser notificado em caso de emergência;
- Lista de todos os comerciantes, fornecedores e subempreiteiros com todos os contactos detalhados;
- Inventário de todo o equipamento essencial à actividade e respectiva descrição, possíveis alternativas de substituição, informação sobre prazos estimados para instalação de equipamento de substituição, etc.;
- Especificações e alternativas para substituição dos equipamentos telefónico e informático;
- Lista de possíveis locais alternativos onde a empresa poderá ser colocada e funcionar temporariamente;
- Lista de concorrentes ou outras empresas a quem o trabalho pode ser subcontratado até completa recuperação;
- Lista de empresas que prestam serviços de reparação ou de recuperação pós-sinistro;
- Informações sobre seguros, incluindo nomes e números de telefone das seguradoras, números das apólices, lista das coberturas e números de telefone da polícia;


- Uma estratégia de recuperação específica para cada perda de actividade, recurso ou activo críticos, bem como um plano de acção direccionado para cada perda potencial, que recursos serão necessários para a recuperação, quem fará o quê e como deverá ser feito.

Uma vez desenvolvido o plano de recuperação pós-sinistro, este deve ser revisto com a ajuda da gerência, ou por quem tiver responsabilidades no plano, e deverão ser distribuídas cópias a todos os envolvidos. As cópias guardadas no escritório não servirão de muito, caso haja fogo ou o acesso ao edifício seja bloqueado. Cada um deverá guardar a sua cópia em casa ou no carro, de forma a que possa estar sempre acessível.

#### FAÇA UM EXERCÍCIO DE SIMULAÇÃO

A única maneira de saber se o plano contém a informação necessária ou se está correcto é testá-lo. Faça um exercício de simulação para vários cenários. Promova uma sessão de *brainstorming*, durante a qual assume que ocorreu um desastre específico (exemplo: um fogo destruiu todo o edifício) e percorra o plano passo a passo. Reveja o plano, caso seja encontrada alguma deficiência.

Alguém disse: “Ninguém planeia para falhar, aqueles que falham não planearam.”

Não permita que esta frase se aplique à sua empresa, tire algum tempo para pensar e planejar segundo o esquematizado neste artigo. Escreva, pelo menos, a informação básica. Lembre-se de que qualquer plano é melhor do que nada e que, depois de ocorrido o sinistro, será tarde de mais. 

LARRY Z. SHERMAN, CSP, CPCU, ALCM  
Presidente da Sherman Safety Management,  
em New Port Richey, na Flórida