

[Logotipo da organização]

[Insira o nome da organização aqui]

Plano de ações de emergência

dia, mês, ano

AVISO

Este modelo de Plano de continuidade das atividades comerciais foi desenvolvido pelo Departamento de Gestão de Emergências da Cidade de Boston para ajudar as empresas a desenvolver um programa abrangente de preparação, resposta e recuperação em caso de desastres. O documento não substitui nem se sobrepõe a leis, regulamentações ou normas, nem a exigências da Administração de Saúde e Segurança Ocupacional (OSHA) que se apliquem à sua empresa ou às suas instalações. Além disso, o plano não substitui regulamentações locais, estaduais ou federais, nem as normas estabelecidas pelo setor, e deve ser aplicado em conjunto com todas as exigências legais e regulatórias relevantes.

Este modelo inclui os componentes fundamentais de um plano de continuidade das atividades comerciais. No entanto, recomendamos que as empresas avaliem atentamente todas as exigências aplicáveis e personalizem o modelo de acordo com seus próprios processos, operações e necessidades. Alguns ajustes são sugeridos em colchetes, mas as empresas podem fazer outras adaptações para desenvolver um programa efetivo e individualizado.



SUMÁRIO

1. PLANO DE AÇÕES DE EMERGÊNCIA	3
ATIVAÇÃO DO PLANO	3
PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO	3
PLANO DE EVACUAÇÃO	5
ABRIGO DE EMERGÊNCIA NO LOCAL	6
Procedimentos em caso de violência no ambiente de trabalho	8
PROTEÇÃO DE BENS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	9
2. GUIAS DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS	11
INCÊNDIO	11
PLANO DE EMERGÊNCIA MÉDICA	13
AMEAÇA DE BOMBA	15
SUBSTÂNCIAS SUSPEITAS (PACOTE/CARTA)	16
EXPOSIÇÃO A DOENÇAS TRANSMITIDAS PELO SANGUE	17
QUEDA DE ENERGIA	19
DERRAMAMENTO DE GASOLINA/PRODUTOS QUÍMICOS	20
VAZAMENTO DE GÁS NATURAL OU PROPANO	23
ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO HIDRÁULICA	24
CLIMA SEVERO	25
INUNDAÇÃO	28
O QUE PODE SER APROVEITADO APÓS A INUNDAÇÃO	30
CONTAMINAÇÃO DE PRODUTOS	33
FALHA DE REFRIGERADORES/SEGURANÇA DE ALIMENTOS	34
CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA/RECOMENDAÇÃO DE FERVURA DA ÁGUA	37
ROUBOS	38
AGITAÇÃO CIVIL	39
ATAQUES CIBERNÉTICOS	40

1. PLANO DE AÇÕES DE EMERGÊNCIA

O Plano de ações de emergência orienta a resposta da empresa a diversas situações de emergência, como incidente médico, incêndio, inundação, atentado etc. Nessas situações, pode haver necessidade de evacuação, abrigo de emergência no local, proteção de bens materiais e equipamentos e outras ações para evitar ferimentos, morte ou danos a bens materiais.

ATIVÇÃO DO PLANO

Em caso de emergências em que existe risco de vida ou de danos a bens materiais, a primeira coisa que os funcionários devem fazer é ligar para o número 911. Caso aconteça um incidente na empresa, [a autoridade aprovadora] é notificada para ativar o plano. Neste plano, o termo “incidente na empresa” significa:

1. um grave incidente ou ameaça às operações da empresa; ou
2. uma situação de emergência repentina ou iminente, com possíveis impactos nas atividades da empresa.
3. [Informe outros motivos de ativação do plano que sejam relevantes para a empresa.]

PROCEDIMENTOS DE COMUNICAÇÃO

Utilize as instruções e os sistemas a seguir para garantir a comunicação adequada durante uma emergência ou um incidente. Caso você precise de outros auxílios, verifique quais recursos o Distrito de melhoria empresarial da sua região ou a organização local da rede Main Street oferecem. Consulte mais informações no [Anexo F – Recursos](#) do modelo de Plano de continuidade das atividades comerciais.

DETECÇÃO E COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

- **Comunicar emergências:** ligue imediatamente para 911 em caso de emergências como incêndio, incidentes médicos ou situações com risco de vida. Não se esqueça de avisar imediatamente os socorristas. Consulte outros recursos no [Anexo F – Recursos](#).
- **Notificar os funcionários:** informe os funcionários em caso de qualquer incidente ou emergência, seja durante ou depois do horário de expediente. Isso inclui atualizações sobre a situação do trabalho,

as próximas etapas e instruções de segurança. Consulte abaixo os Sistemas de aviso e notificação.

- **Emergências não tradicionais:** caso ocorram eventos como incidentes de TI, problemas na cadeia de abastecimento ou incidentes na área local, avise os membros da equipe, os gerentes e as partes interessadas relevantes para coordenar junto com eles as ações de resposta.

SISTEMAS DE AVISO E NOTIFICAÇÃO

Use os sistemas a seguir para comunicar as ações de proteção que serão adotadas (por exemplo, evacuação, abrigo de emergência no local, confinamento) e divulgar atualizações importantes para funcionários e partes interessadas:

	Sistema	Local/Painel de controle ou ponto de acesso
Sistema de aviso	Alarme de incêndio	
	Sonorização pública	
	Outro (descreva)	
Sistema de notificação	Eletrônico	
	Telefone (árvore de chamadas)	
	Rádios comunicadores	
	Outro (descreva)	

Supervisione esses sistemas para garantir uma comunicação clara, precisa e pontual tanto interna quanto externamente durante incidentes, emergências e ao longo de todo o processo de recuperação.

MENSAGENS DE AVISO E NOTIFICAÇÃO

Use o modelo a seguir para garantir a divulgação de atualizações claras e consistentes quando acontecer uma emergência. Utilize os sistemas de notificação e aviso descritos acima para divulgar a seguinte mensagem.

Atenção, todos os funcionários e clientes, este é um anúncio de emergência.

Recebemos a informação de que aconteceu [informe a emergência] no local [informe o local]. Para sua segurança, pedimos que [descreva a ação necessária: evacuação, abrigo de emergência no local etc.] imediatamente.

[Insira instruções adicionais].

Os socorristas estão a caminho. Sigam todas as instruções da equipe e dirijam-se a [área segura designada]. Mantenham a calma e ajudem outras pessoas se for necessário.

PLANO DE EVACUAÇÃO

Se um alarme de emergência for acionado ou se forem dadas instruções para evacuação, os funcionários deverão sair do edifício imediatamente pelas saídas mais próximas indicadas no plano de rota de saída de emergência abaixo.

1. **Funcionários ou clientes com mobilidade reduzida** serão recebidos pelos assistentes designados na [área de assistência para evacuação dentro do edifício], onde terão ajuda para sair do edifício com segurança.
2. **Encaminhe os clientes** para a saída de emergência mais próxima.
3. **Fechem todas as portas** ao sair do edifício, mas deixe-as destrancadas para o acesso da equipe de emergência.
4. **Reúna todos no ponto de encontro designado**, localizado em [local do ponto de encontro designado, fora do edifício]. Os gerentes vão contar os funcionários de sua equipe e avisar [a pessoa responsável], que vai consultar a lista de funcionários e o registro de visitantes para ter a certeza de que todos foram contados e de que ninguém ficou para trás. Caso alguém não seja encontrado, os socorristas devem ser informados imediatamente.
5. **Ninguém tem permissão para entrar novamente no edifício** após a evacuação, a menos que tenha autorização dos socorristas. Todos os funcionários devem permanecer no ponto de encontro até que as autoridades de segurança pública confirmem que é seguro voltar ou deem mais orientações para a saída do local.

Insira o mapa das rotas de saída de emergência

ABRIGO DE EMERGÊNCIA NO LOCAL

Em determinadas situações de emergência, como clima severo, vazamento de materiais perigosos ou tumultos civis, pode ser necessário que as pessoas se protejam em um abrigo de emergência no local. O status “Abrigo de emergência no local” será anunciado pelos Sistemas de aviso e notificação mencionados anteriormente.

Atribuições	Nome/Contato	Local
Líder da equipe		
Monitorar o clima e as notícias para transmitir instruções atualizadas e avisos		
Orientar as pessoas que estão no espaço externo para que entrem no edifício		
Mover os funcionários para espaços internos (acima do		

primeiro andar, se possível)		
Desligar o sistema de ventilação e fechar as entradas de ar		
Controles do sistema de ventilação		
Unidades de tratamento de ar, salas de ventiladores ou entradas de ar		

Procedimento de abrigo de emergência no local

1. **Encaminhe os funcionários para dentro do edifício, feche e proteja as entradas da empresa.**
2. **Proteja o edifício:**
 - Feche e tranque todas as janelas, portas, saídas de ar e persianas e apague todas as luzes, se necessário.
 - Desligue os sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado para impedir a entrada do ar externo. Consulte a localização dos sistemas na tabela acima.
3. **Área de abrigo designada:**
 - Dirija-se para [área de abrigo designada] (uma sala interna sem janelas ou com poucas janelas, como o depósito ou a sala de conferências).
 - A sala deve ter espaço suficiente para todos os funcionários e os clientes que estiverem presentes.
4. **Avise os contatos de emergência:** caso seja seguro, funcionários e clientes devem avisar seus contatos de emergência sobre onde estão e que estão em segurança.
5. **Materiais de segurança:** a área de abrigo designada deve estar abastecida com materiais de emergência, que estão armazenados em [local designado] e incluem:
 - Kit de primeiros socorros
 - Lanternas e baterias
 - Lista de contatos de emergência
 - Rádio à bateria
 - Água e lanches não perecíveis

6. **Comunicação:** informe-se sobre as atualizações usando um rádio à bateria ou um telefone. Mantenha a comunicação com as autoridades locais e atualize frequentemente os funcionários.
7. **Permaneça no abrigo de emergência:** continue na área de abrigo até que a equipe de emergência notifique oficialmente que já é seguro sair.

Após o evento

- Assim que for suspensa a ordem de abrigo de emergência no local, os socorristas ou as autoridades locais vão avisar que “está tudo liberado”.
- Se as condições continuarem seguras, os funcionários vão seguir as instruções para voltar à área de trabalho ou sair do edifício.

Procedimentos em caso de violência no ambiente de trabalho

Em caso de violência no ambiente de trabalho, devem ser adotadas ações imediatas para garantir a segurança de todas as pessoas no local:

1. **Identifique a ameaça:** mantenha a calma e avalie a situação. Se for seguro, ligue ou envie uma mensagem para o 911.
2. **Projete a área:**
 - a. Tranque portas, feche janelas e apague as luzes.
 - b. Usando móveis pesados ou outros materiais disponíveis, monte uma barricada nos pontos de entrada.
3. **Fique em silêncio e se esconda:**
 - a. Silencie celulares e outros dispositivos.
 - b. Afaste-se de janelas e portas.
 - c. Faça o máximo de silêncio possível para evitar chamar a atenção.
4. **Comunique-se quando for seguro:**
 - a. Use mensagens de texto ou outros métodos silenciosos de comunicação para informar as autoridades.
 - b. Se você ficar preso ou se não conseguir sair de um local seguro, informe aos socorristas onde está.
5. **Siga as instruções das autoridades de segurança pública:** siga todas as orientações das autoridades de segurança pública quando elas chegarem.
 - a. Deixe as mãos visíveis e evite movimentos bruscos.

Após o evento

- Antes de sair da área de abrigo, espere as autoridades ou a equipe de emergência avisarem que “está tudo liberado”.

- Verifique se todos os funcionários e clientes estão bem. Preste os primeiros socorros para quem precisar.
- Colabore com as investigações das autoridades e acompanhe a situação conforme necessário, por exemplo, oferecendo orientação ou suporte para as pessoas afetadas.

PROTEÇÃO DE BENS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Caso aconteça uma evacuação, pode ser necessário proteger determinados itens para diminuir os riscos para as pessoas e o edifício (por exemplo, proteger documentos confidenciais ou valiosos, desligar equipamentos para evitar o vazamento de materiais perigosos etc.). Adote estas medidas para proteger bens materiais e equipamentos:

- Identifique quais itens precisam ser protegidos.
- Anote a localização de cada item.
- Dê instruções sobre como proteger bens materiais ou equipamentos.

- Faça uma estimativa de quanto tempo o procedimento de segurança vai levar.

Bens materiais ou equipamentos	Localização do bem material ou equipamento	Instruções para proteger bens materiais ou equipamentos	Tempo estimado para a proteção

Toda pessoa responsável por proteger sistemas ou instalações deve ser capaz de perceber quando não é mais seguro continuar a tarefa. Quando o bem material ou equipamento estiver protegido, ou a situação ficar arriscada demais, a equipe deve sair imediatamente do edifício pela rota de saída de emergência mais próxima e se reunir no ponto de encontro indicado.

2. GUIAS DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

INCÊNDIO

Se houver um aviso de incêndio, acione o alarme de incêndio (se estiver disponível e ainda não tiver sido acionado) para que os ocupantes sejam avisados e saiam do edifício. Em seguida, ligue para 911 para avisar o

corpo de bombeiros. Informe os seguintes dados:

- Nome e endereço da empresa
- Tipo de incêndio (por exemplo, elétrico, com presença de graxa, papel, produtos químicos)
- Localização do incêndio (edifício e andar)
- Tipo de alarme de incêndio (por exemplo, detector, acionador manual, chuveiro de incêndio)
- Localização do alarme de incêndio (por exemplo, edifício e andar)
- Nome da pessoa que relatou o incêndio
- Número de telefone para retornar a chamada
- Equipe que vai conduzir a evacuação de funcionários e visitantes

Procedimentos

1. **Evacuar:** remova os ocupantes do edifício pelas rotas de saída de emergência e encaminhe-os para os principais pontos de encontro no lado de fora.
2. **Encaminhar:** encaminhe os ocupantes do edifício para escadas e saídas longe do fogo.
3. **Proibir:** proíba o uso de elevadores.
4. **Contar todos os funcionários:** conte todos os funcionários e visitantes no ponto de encontro.
5. **Avisar o corpo de bombeiros:** informe ao corpo de bombeiros se todas as pessoas foram contadas e se alguém se feriu. Atualize os bombeiros sobre o tipo de emergência e as ações que foram adotadas. Entregue aos bombeiros as plantas do andar, chaves e o que mais eles solicitarem.

Localização dos extintores de incêndio

Localização

Sistemas de proteção contra incêndio

Registre os sistemas de proteção contra incêndio, incluindo tipos de sistemas, localização, área, instruções e o risco específico que o sistema evita. Em caso de dúvidas, fale com o administrador ou com o proprietário do edifício.

Tipo de sistema	Localização	Ponto de acesso/Instruções
Chuveiro de incêndio	Válvula de controle	

	Válvula de controle	
	Válvula de controle	
Bomba de incêndio		
Sistemas especiais de extinção de incêndio		

Insira o mapa de ferramentas e sistemas de proteção contra incêndio

PLANO DE EMERGÊNCIA MÉDICA

1. **Ligue para o Serviço de Emergência Médica:** ligue imediatamente para 911 e informe o seguinte:

- Número de vítimas
 - Localização específica das vítimas
 - Riscos envolvidos
 - Informações de acesso e local de entrada para a equipe de emergência
2. **Preste os primeiros socorros:** se possível, preste os primeiros socorros para os feridos. Consulte abaixo a lista de equipes treinadas e materiais de primeiros socorros disponíveis.
 3. **Oriente a equipe de emergência:** se for seguro, indique alguém para receber a equipe de emergência médica fora do edifício e levá-la onde a vítima está.

Treinamento de primeiros socorros concluído pelos funcionários

Treinamento	Nome
Primeiros socorros	[Insira o nome]
Reanimação cardiopulmonar (RCP)	
Uso do desfibrilador externo automático (DEA)	

Guia de localização de equipamentos médicos

Tipo de equipamento médico	Localização
Desfibrilador externo automático	[Insira a localização]
Kit de primeiros socorros	
Kit para controle de hemorragia	

Se você souber de empresas que têm desfibriladores externos automáticos (DEA) a pronta entrega na Cidade de Boston, informe o local específico ao Serviço de Emergência Médica de Boston usando o formulário [Informar localização de DEA](#). Essas informações podem ajudar pessoas que precisarem prestar primeiros socorros e o Serviço de Emergência Médica durante uma emergência.

Insira o mapa dos equipamentos médicos

AMEAÇA DE BOMBA

Se houver uma ameaça de bomba, aja com calma e rapidez:

1. Ligue para o 911.
2. Use os formulários de comunicação de incidente para registrar todas as informações.
3. Desligue os seguintes equipamentos eletrônicos:
 - a. Sistemas de bipe ou pager
 - b. Sistema de alerta de emergência (por exemplo, sistemas de notificação em massa, sonorização pública e envio de alertas por SMS)
 - c. Rádios comunicadores
 - d. Celulares
 - e. Sistemas de radiofrequência

4. Se necessário, avise os contatos de emergência dos funcionários.

OBSERVAÇÃO:

A busca será coordenada pela polícia, por isso, não inicie a procura por conta própria. É possível que as autoridades civis solicitem sua ajuda nas buscas.

Evacue o edifício se:

- Algo que pareça um dispositivo explosivo for encontrado no prédio.
- As autoridades locais determinarem a evacuação.
- Uma segunda ameaça de bomba for recebida, dentro do prazo que o autor da chamada indicou, e a busca ainda não tiver terminado.
- A segurança de visitantes e funcionários estiver em risco.

Consulte o [Plano de evacuação](#) acima.

SUBSTÂNCIAS SUSPEITAS (PACOTE/CARTA)

NÃO cheire, toque nem mova substâncias suspeitas (pacote/carta).

NÃO altere o ambiente, incluindo luzes.

Identifique se a ameaça é explícita, implícita ou se há risco para as pessoas ou o ambiente.

Atenção a ameaças recebidas por telefone, carta etc. que possam indicar que uma substância perigosa foi colocada intencionalmente no edifício e/ou em um produto.

Caso não seja possível identificar a verdadeira origem da substância ou se existe uma situação de ameaça:

1. Ligue para o 911.
2. Se for seguro, proteja a área ao redor da substância ou do produto suspeito.
3. Esvazie a área de acordo com o [Plano de evacuação](#).
4. Identifique a abrangência do perigo.
 - a. Registre todas as informações relacionadas à substância suspeita.
- b. Se for seguro, investigue as possíveis origens da substância (farinha, bicarbonato de sódio, talco em pó etc.).
- c. Entregue uma lista de pessoas, espaços e itens expostos para as autoridades de segurança pública.
5. Identifique quem pode ter tido contato com a substância.
 - a. Pessoas que possam ter sido expostas devem ser encaminhadas para uma área separada das outras pessoas.
 - b. Siga as instruções de descontaminação indicadas pela autoridade de segurança pública.
6. Verifique se é necessário fazer o recall de algum produto.
7. Junto com a autoridade de segurança pública, decida quais informações serão divulgadas para o público.
8. Comunique o especialista/ponto de contato (identificado previamente com nome, cargo e telefone)
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____

Se a substância for classificada como não perigosa:

1. Adote as medidas necessárias para remover o produto e limpar a área.
2. Comunique o que você descobrir aos clientes e funcionários possivelmente afetados.

Registre todos os incidentes e despesas:

Registre e documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

EXPOSIÇÃO A DOENÇAS TRANSMITIDAS PELO SANGUE**Incidentes que envolvem sangue:**

Em caso de uma situação ou acidente com possível contato com o sangue ou os fluidos corporais de uma pessoa, consulte a legislação federal, estadual e local sobre exposição a infecções transmitidas pelo sangue (por exemplo, as Normas sobre exposição a doenças transmitidas pelo sangue publicadas pela OSHA, o Código de Regulamentações Federais 29 CFR 1910.1030 e outras normas do setor.)

Precauções:

Em caso de incidentes com possível transmissão de infecções pelo sangue, adote estas precauções universais:

- Considere que todo sangue e fluido corporal é infeccioso, por isso use equipamentos de proteção individual (luvas, óculos de proteção etc.) e use uma máscara de proteção (tipo “pocket”) ao fazer respiração boca a boca.
- Apenas funcionários que tiverem recebido treinamento sobre o uso correto de equipamentos de proteção individual podem prestar socorro em caso de incidentes.

Quando for necessário limpar sangue ou outros materiais potencialmente infecciosos:**Procedimentos de limpeza:**

1. Use luvas sempre. Use equipamentos de proteção adicionais de acordo com os riscos presentes, por exemplo, avental de proteção, máscara facial e/ou óculos de proteção.
2. Confine o líquido derramado e limpe-o imediatamente com panos ou toalhas absorventes ou grânulos absorventes (se disponíveis). Todos os materiais usados na limpeza devem ser descartados como resíduos infecciosos.
3. Limpe todos os resíduos usando detergente neutro e uma solução de água morna.
4. Em todas as superfícies contaminadas, pulverize uma solução desinfetante em spray formada por cloro livre na concentração 500-5000 ppm (diluição 1:100 ou diluição 1:10 de alvejante de cloro 5%).
5. Recolha os materiais sólidos contaminados e tome cuidado para não recolher com as mãos objetos cortantes, como vidro. Use uma escova, vassoura, pá de lixo ou outra ferramenta de limpeza semelhante para recolher objetos cortantes.
6. Limpe as áreas contaminadas com uma toalha de papel umedecida com desinfetante.
7. Coloque todos os materiais sólidos contaminados ou os materiais usados na limpeza em um saco vermelho para lixo infectante.
8. Os objetos cortantes devem ser colocados em um recipiente à prova de perfuração antes de serem colocados no saco vermelho.
9. Limpe e desinfete todas as ferramentas e outros itens não descartáveis que foram usados na limpeza.
10. Retire os equipamentos de proteção individual e descarte-os no saco vermelho para lixo infectante.
11. Depois de fechar e amarrar o saco para lixo infectante, entregue-o para a pessoa responsável.
12. Lave as mãos com sabão imediatamente.
13. Se a limpeza for de grandes proporções, considere a opção de contratar uma empresa ou um prestador de serviços de higienização.

Em caso de exposição a doenças transmitidas pelo sangue (por exemplo, com agulha, respingos nos olhos ou na boca, exposição a lesões na pele):

1. Lave imediatamente com água e sabão todas as partes expostas do seu corpo.
2. Informe a gerência sobre o incidente.
3. Busque atendimento médico e faça o devido acompanhamento; pode ser necessário usar medicações

- para prevenir infecções transmitidas pelo sangue.
4. Elabore e documente um relatório sobre o incidente.

QUEDA DE ENERGIA

Em caso de queda de energia:

1. Forneça lanternas para o máximo de pessoas possível.
2. Verifique em todas as áreas possíveis se visitantes ou funcionários ficaram presos, incluindo em elevadores.
3. Identifique se é necessário evacuar o edifício (consulte o [Plano de evacuação](#)).
4. Se necessário, avise os contatos de emergência dos funcionários.

Se a queda de energia afetar o local do edifício e a área ao redor:

- Pergunte à distribuidora de energia elétrica qual é a previsão de volta do serviço.
- Desligue equipamentos e compressores que possam ser danificados quando a energia voltar.
- Cubra todos os itens refrigerados perecíveis e mantenha fechadas as portas de câmaras frias e freezers.

Se a queda de energia afetar apenas o local do seu edifício:

- Inspeção o local para identificar se a falta de energia foi causada por algum motivo óbvio.
- Desligue equipamentos e compressores que possam ser danificados quando a energia voltar.
- Cubra todos os itens refrigerados perecíveis e mantenha fechadas as portas de câmaras frias e freezers.
- Solicite a restauração do serviço à distribuidora de energia elétrica local.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

DERRAMAMENTO DE GASOLINA/PRODUTOS QUÍMICOS**Em caso de derramamento de gasolina:**

1. Identifique a gravidade do derramamento.
2. Se for grave, ligue para 911.
3. Localize e desligue as bombas de gasolina usando um interruptor de parada de emergência.
4. Se for seguro, contenha o derramamento e evite que a gasolina se espalhe usando mantas, almofadas e rolos absorventes. Projeta a área do derramamento de gasolina para evitar contaminação e manter a segurança das pessoas.
5. Para fazer a remoção e limpeza de resíduos perigosos, fale com seu prestador de serviços de limpeza de derramamentos.
 - a. Prestador de serviços de limpeza de derramamentos _____
6. Para fazer reparos, entre em contato com a empresa de reparo de bombas de gasolina.
 - a. Empresa de reparo de bombas de gasolina _____
7. Entre em contato com a gerência do estabelecimento.
8. Caso o derramamento tenha atingido o meio ambiente, entre em contato com:

Corpo de bombeiros: **911**

Polícia Ambiental de Massachusetts (MEP): (800) 632-8075

9. Ao limpar qualquer derramamento químico, sempre use os devidos Equipamentos de proteção individual (EPI).

Em caso de derramamento de produtos químicos: óleo, anticongelante, tinta, alvejante etc.

1. Faça a contenção imediata do produto.
2. Avalie o derramamento, ventile e proteja a área e afaste materiais inflamáveis.
3. Limpe o derramamento.
 - a. Se o derramamento for muito extenso, contrate um prestador de serviços de limpeza de resíduos perigosos.
 - b. Use equipamentos de proteção individual (luvas, óculos de segurança, capas protetoras para calçados).
 - c. Absorva e solidifique o líquido usando algum material absorvente de óleo ou outro material absorvente disponível. Comece pelas bordas e vá em direção ao meio.
 - i. **Produtos à base de água:** tinta látex, anticongelante, água sanitária, produtos químicos de uso doméstico
 - ii. **Ácidos:** devem ser neutralizados com bicarbonato de sódio
 - iii. **Produtos à base de óleo:** combustível para fogareiro, tinta esmalte, thinners/solventes, aditivos de gasolina/diesel. Nunca use água para limpar um derramamento de produto à

base de óleo; nesses casos, use apenas materiais absorventes secos

4. Coloque cuidadosamente o material absorvido em recipientes descartáveis (use um saco dentro do outro ou um balde tampado).
5. Descarte os materiais e produtos encharcados. Escove áreas, gretas e cantos onde houver sujeira.
 - a. Descarte vassouras, materiais de limpeza, escovas, luvas e capas protetoras para calçados. Retire a roupa contaminada e tome banho com água e sabão.

Em caso de contato acidental:

Olhos: enxágue os olhos por 15 minutos. Busque atendimento médico imediatamente.

Pele: lave com água e sabão toda a pele afetada. Consulte mais instruções no rótulo do produto.

Roupas: retire a roupa contaminada e tome um banho completo com água e sabão.

Consulte mais instruções no rótulo do produto.

Se não tiver certeza de qual é a natureza do material, procure atendimento médico imediatamente.

OBSERVAÇÃO: ao procurar atendimento de emergência, leve e mostre ao médico o recipiente do produto com o rótulo.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

VAZAMENTO DE GÁS NATURAL OU PROPANO

Avalie a situação:

1. Se você sentir cheiro de gás (odor de ovo podre) ou ouvir um chiado, considere que há um vazamento. Não use interruptores elétricos, aparelhos elétricos ou chamas abertas, pois eles podem causar faíscas na presença do gás.
2. Se o vazamento for grande ou em ambiente interno, esvazie a área imediatamente. Ajude as pessoas portadoras de necessidades especiais. Consulte o [Plano de evacuação](#).
3. Ligue para o 911.
4. Avise funcionários, locatários ou clientes sobre a situação e informe as medidas de segurança. Se o vazamento representar uma ameaça mais ampla, é recomendável fazer um anúncio público.
5. Siga as orientações dos socorristas. Eles vão informar quando será possível entrar novamente no edifício e precauções adicionais.

Adote medidas para limitar a exposição (se for seguro):

- Desligue a entrada de gás na válvula principal, se for seguro.
- Se for seguro, ventile a área abrindo portas e janelas que dão acesso ao ambiente externo.
- Avise outras pessoas das proximidades e evite fontes de ignição (não fume, não faça chamas abertas, não use dispositivos elétricos).
- Informe a distribuidora de gás sobre o vazamento.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO HIDRÁULICA

Em caso de rompimento de tubulação hidráulica:

1. Identifique se a tubulação hidráulica faz parte da rede doméstica ou do sistema de chuveiro de incêndio.
 - a. Geralmente, as tubulações de chuveiro de incêndio têm a identificação “Proteção contra incêndio” ou “Sistema de chuveiro de incêndio”, em letras vermelhas ou brancas.
 - b. A tubulação hidráulica doméstica pode ter a identificação “Água potável” ou marcações em azul ou verde.
2. Localize e desligue a válvula que controla a saída da água para o encanamento principal.
3. Se a distribuição de água for municipal, solicite o suporte da empresa de abastecimento de água.
 - Informe detalhadamente que tipo de tubulação hidráulica rompeu.
 - Não se esqueça de informar se você desligou o encanamento principal do chuveiro de incêndio.
4. Se for seguro, desligue a eletricidade do espaço afetado, no disjuntor. Não entre na água se puder haver tomadas elétricas, aparelhos elétricos ou fiação submersos.
5. Se necessário, avise os contatos de emergência dos funcionários.

Após fechar o encanamento principal:

1. Escoe a água.
 - a. Tenha cuidado com o risco de choque elétrico.
2. Eleve os produtos para evitar que sejam danificados pela água.
3. Empurre a água para fora do edifício ou pelos drenos usando rodos, escovas, vassouras ou esfregões.
4. Peça que o administrador do edifício ou seu próprio eletricitista inspecione/restaure a energia elétrica.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

CLIMA SEVERO**Se houver previsão de clima severo:**

1. Monitore a previsão do tempo. Veja abaixo as classificações de clima severo.
2. Entre em contato com a administração do edifício.
3. Junto com supervisores e funcionários, revise as áreas seguras do edifício. As áreas seguras devem ficar perto de paredes ou colunas de suporte no centro ou na parte de trás do edifício, e longe de entradas, janelas e paredes de vidro. Leve para esses locais mochilas de emergência.

Local da área segura nº 1:	
Local da área segura nº 2:	

Se o clima severo for detectado nas proximidades do edifício:

1. Anuncie o clima severo três vezes no edifício. Peça que clientes e funcionários se afastem de janelas e se dirijam ao centro ou à parte de trás do estabelecimento, até que as autoridades deem o sinal de que “está tudo liberado”.

2. Verifique todas as áreas do edifício para garantir que todos foram para o ponto de encontro indicado.

Observação: proprietários de empresas e funcionários não têm autoridade para impedir a saída de visitantes e funcionários que quiserem deixar o edifício durante condições de clima severo ou tornado. Não tranque as portas de saída.

Proteja dinheiro/produtos, desde que isso não arrisque a segurança de ninguém:

1. Feche e tranque todos os terminais de caixa.
2. Tranque o cofre do departamento financeiro/contábil interno e as portas que dão acesso a esses locais.

Se o clima severo danificar algum bem material:

1. Não coloque nenhum visitante ou funcionário em perigo. Em caso de possível perigo (por exemplo, vazamento de gás, queda de fiação elétrica, danos estruturais etc.), esvazie o edifício. Consulte o [Plano de evacuação](#) acima.
2. **Se for seguro**, faça uma vistoria dos danos. O administrador do edifício ou a sua seguradora podem ajudar nisso. Observe:
 - a. Danos no telhado
 - b. Danos estruturais
 - c. Perda de mercadorias/produtos
3. Se necessário, ligue para os contatos de emergência dos funcionários.

Se houver vazamento no telhado:

- Cubra produtos, mercadorias e equipamentos com plástico.
- Coloque recipientes de lixo vazios embaixo das áreas de vazamento.
- Coloque as mercadorias a pelo menos um palete de altura.
- Isole as áreas danificadas.

Se houver água no edifício:

Verifique se não há riscos elétricos nem alimentos contaminados. Empurre a água para fora do edifício usando rodos, escovas, vassouras ou esfregões.

Registre todos os incidentes e despesas:

Uma pessoa responsável deve registrar e documentar todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

Definições de clima severo:

Aviso de tempestade de inverno: possibilidade de clima de	Aviso de tornado: possibilidade de trovoadas
--	---

inverno com danos significativos e perigosos dentro das próximas 48 horas.	e tornados na área do aviso e em suas proximidades.
Alerta de tempestade de inverno: expectativa de queda de neve intensa com volume mínimo de 15,2 cm (6 in) em 12 horas, 20,3 cm (8 in) em 24 horas, ou acúmulo de granizo mínimo de 1,2 (0,5 in).	Alerta de tornado: um tornado é iminente ou já está ocorrendo. Procure abrigo imediatamente.
Alerta de frio extremo: previsão de que o vento constante cause uma sensação térmica entre -29 e -32°C (-20°F e -25°F), dependendo do local, durante pelo menos 3 horas.	Aviso de calor: previsão de temperatura durante o dia entre 35°C e 37°C (95°F e 99°F) por 2 horas ou mais, durante mais de 2 dias consecutivos; ou entre 38°C e 40°C (100°F e 104°F) por 2 horas ou mais, em um único dia.
Alerta de nevasca: ventos constantes ou rajadas frequentes de pelo menos 56 km/h (35 mph), com considerável queda e/ou tempestade de neve, devem causar redução frequente da visibilidade para menos de 400 m (¼ in) durante 3 horas ou mais. Durante esse período, a nevasca deve ser a condição climática predominante.	Alerta de inundação costeira: previsão de uma inundação costeira moderada ou forte que pode causar danos patrimoniais e/ou representar risco de vida.
Alerta de inundação repentina: previsão ou ocorrência de inundação repentina e extrema em uma área normalmente seca, ou quando os níveis da água em um riacho ou córrego sobem repentinamente, acima de um nível predeterminado.	Alerta de maré de tempestade: uma inundação que representa perigo de morte, é causada pela subida do nível do mar e se move da costa para o continente dentro da área especificada, geralmente em menos de 36 horas.
Aviso de tempestade tropical: um ciclone tropical com ventos de 63 a 117 km/h (39 a 73 mph) ou mais representa possível ameaça, geralmente nas próximas 48 horas . Esses ventos podem ser acompanhados de maré de tempestade, inundação costeira e/ou inundação de rios.	Alerta de tempestade tropical: este alerta é emitido quando ventos constantes de 63 a 117 km/h (39 a 73 mph) ou mais, associados a um ciclone tropical, são esperados no período de 36 horas ou menos . Esses ventos podem ser acompanhados de maré de tempestade, inundação costeira e/ou inundação de rios.
Aviso de furacão: este aviso é emitido quando um ciclone tropical com ventos constantes 119 km/h (74 mph) ou mais representa possível ameaça a uma área costeira ou continental, geralmente nas próximas 48 horas. Esses ventos podem ser acompanhados de maré de tempestade, inundação costeira e/ou inundação de rios. Um aviso indica a	Alerta de furacão: previsão de que ventos constantes de 119 km/h (74 mph) ou mais, acompanhados de um furacão, afetem uma área costeira ou continental nas próximas 36 horas.

possibilidade de um furacão, mas não garante que ele vai ocorrer.	
---	--

INUNDAÇÃO

Se houver previsão de uma inundação:

1. Monitore a previsão do tempo.
2. Se necessário, avise os contatos de emergência dos funcionários.
3. Prepare-se para colocar todos os artigos de valor, equipamentos mecânicos e eletrônicos e mercadorias em uma altura de pelo menos 30 cm (12 in) (você pode usar paletes).
4. Saiba como desligar suas instalações.

Aviso de inundação: existe a possibilidade de inundação. Acompanhe a rádio dos serviços de meteorologia (NOOA). Prepare-se, pois talvez seja preciso fazer uma evacuação. Acompanhe mais informações nas rádios e nos canais de TV locais.

Alerta de inundação: a inundação já está acontecendo ou vai acontecer em breve. Tome precauções imediatamente. Prepare-se para se abrigar em pavimentos mais altos. Se houver uma ordem de evacuação, saia imediatamente.

Se a inundação for detectada nas proximidades do estabelecimento:

1. Comece os procedimentos de barricada com os sacos de areia.
2. Leia os procedimentos sobre contaminação da água.
3. Verifique se todos os artigos de valor, equipamentos mecânicos e mercadorias estão em altura elevada.
4. Desligue a energia elétrica no disjuntor principal. Quando estiver tudo pronto para a evacuação, desligue o gerador de emergência (se houver). Para evitar o risco de choque elétrico quando a energia voltar, verifique se os equipamentos elétricos estão fora da tomada.
5. Proteja utensílios, equipamentos, tecidos, embalagens e itens descartáveis para que não tenham contato com a água da inundação e não se contaminem.

Evacue o estabelecimento se a segurança de visitantes e funcionários estiver em risco e/ou se você receber uma ordem de evacuação:

Consulte o [Plano de evacuação](#) acima.

Proteja dinheiro/produtos, desde que isso não arrisque a segurança de ninguém:

1. Feche e tranque todos os terminais de caixa.
2. Tranque o cofre do departamento financeiro/contábil interno e as portas que dão acesso a esses locais.

Quando a água da inundação abaixar:

1. Registre todos os danos e informe a sua seguradora.
2. Entre no estabelecimento com cuidado. Os funcionários devem entrar no local com cuidado.
3. A equipe de instalações/manutenção vai verificar a parte elétrica antes de religar a energia.
4. Entre em contato com o departamento de engenharia local ou com outros órgãos responsáveis para confirmar se a estrutura do edifício está segura e se ele pode ser ocupado.
5. Faça uma limpeza geral, tendo em mente as orientações de saúde e segurança do trabalhador. Limpe e desinfete equipamentos e utensílios.
6. Assim que possível, separe os alimentos, equipamentos, utensílios, tecidos e itens descartáveis que podem ser aproveitados daqueles que não podem.
7. Descarte corretamente os itens que não podem ser aproveitados.

Orientações para limpeza:

- Todos os alimentos, equipamentos, utensílios, tecidos e itens descartáveis que tiverem sido danificados devem ser destruídos e descartados corretamente.
- Conforme necessário, remova e substitua pisos, paredes, móveis, carpetes, utensílios e equipamentos que foram danificados e não podem ser aproveitados.
- Limpe com água e sabão, enxágue e desinfete superfícies de equipamentos, paredes e pisos que tiverem sido afetados. Os carpetes devem ser removidos ou limpos a vapor.
- Remova todos os materiais úmidos. Caso não seja possível limpar efetivamente e desinfetar algum material, ele deve ser descartado.
- Elimine toda água parada.
- Limpe e desinfete todos os utensílios e equipamentos na área afetada.
- Use uma solução de detergente para limpar pisos, equipamentos e outras áreas afetadas. Em seguida, enxágue tudo com água limpa.
- Desinfete o piso e todas as outras áreas afetadas usando uma solução desinfetante diluída. Use 240 ml (8 oz) de alvejante para 19 L (5 gal) de água, que equivale a uma solução de cloro de 500 ppm.
- Deixe a área afetada secar com o ar.
- Lave ou descarte a base do mop e outros utensílios de limpeza que tiveram contato com a água da inundação.
- Medida alternativa: contrate um prestador de serviços de limpeza especializado em limpar estabelecimentos alimentícios que foram expostos a inundações.
- Alimentos, tecidos, itens descartáveis contaminados
- Descarte todos os itens alimentícios (embalados e não embalados) que tiveram contato com a água da inundação.
- Lave todos os tecidos ou uniformes atingidos pela água da inundação.
 - Os tecidos atingidos pela água da inundação devem ser lavados separadamente de todos os outros tecidos.
 - Use alvejante.
 - Use uma secadora de roupas.
 - Jogue fora todos os itens descartáveis atingidos pela água da inundação.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

Consulte o site **Ready.gov Business** e acesse mais informações no [*Guia de ação em inundações repentinas*](#) (disponível em inglês).

O QUE PODE SER APROVEITADO APÓS A INUNDAÇÃO

Avaliação geral do que pode ser aproveitado após a inundação:

A água da inundação pode carregar lama, esgoto não tratado, óleo e resíduos químicos que tornam os alimentos atingidos inseguros para o consumo, caso a embalagem seja contaminada. Descarte todo alimento ou embalagem de alimento que tenham sido atingidos pela água da inundação. Poucos itens alimentícios ou bebidas podem ser aproveitados depois de serem expostos à água da inundação. Itens alimentícios em embalagens macias ou com tampas de rosquear devem ser destruídos. Em alguns casos, mercadorias em latas de metal ou em recipientes de plástico rígido podem ser aproveitadas. Ainda assim, as condições da lata também limitam o aproveitamento dela. A presença de ferrugem, sujeira ou rótulo danificado impede o aproveitamento.

A água da inundação pode tornar os alimentos inseguros para o consumo, especialmente se a embalagem foi contaminada. **Descarte** os seguintes alimentos caso a água tenha coberto, espirrado, pingado ou penetrado a embalagem:

- Alimentos expostos, alimentos a granel, vegetais frescos, carnes (bovina, suína), frango, peixe e ovos.
- Todos os alimentos embalados em papel, plástico, tecido ou embalagens de fibra.
- Embalagens de papel cartão ou papelão, mesmo que o conteúdo pareça estar seco (por exemplo, embalagens de cereais, massas, arroz e sal).
- Alimentos com lacres de papel, como maionese e molhos para salada, ou embalagens de alumínio ou celofane.
- Alimentos em frascos de vidro, incluindo frascos não abertos com tampas de alumínio, papel manteiga, celofane ou tecido.
- Alimentos, líquidos ou bebidas em garrafas com tampinha metálica ou recipientes com lacre de metal, rolha ou tampa de rosquear.
- Todos os recipientes e pacotes abertos, além de alimentos dentro de sacos e vasilhas.
- Latas amassadas, vazando, estufadas ou enferrujadas.
- Latas que foram deslocadas pela água e estão longe do seu local normal de armazenamento (possibilidade de orifícios ou rompimento na emenda da lata).
- Só as latas que apresentam todas as informações obrigatórias no rótulo podem ser vendidas. Por isso, latas com rótulos danificados devem ser descartadas.

Avaliação geral do que pode ser aproveitado após a inundação

- Defina uma área separada para o descarte de alimentos condenados. Essa área deve ficar afastada do local de preparação de alimentos e do depósito de equipamentos. Transfira os alimentos condenados para esse lugar e coloque-os dentro de lixeiras cobertas ou em outros pontos isolados, para evitar que sejam servidos ao público ou que contaminem acidentalmente as instalações e outros alimentos.
- Caso seja necessário reter os alimentos condenados até que o distribuidor gere os créditos para o estabelecimento, esses alimentos devem ser claramente identificados como “não adequados para venda” e mantidos em um local refrigerado separado de outros alimentos.

- O fornecedor/distribuidor pode fazer um registro dos alimentos refrigerados descartados.
- Para cumprir as exigências de seguradoras e as normas regulatórias, o estabelecimento deve documentar o tipo e a quantidade de alimentos descartados, os custos e o motivo do descarte.
 - Se o volume de alimentos que serão descartados for pequeno, você pode adicionar um desnaturante (como alvejante, por exemplo) a esses alimentos. Em seguida, coloque os itens desnaturados em uma lixeira coberta fora do edifício.
 - Se o volume de alimentos que serão descartados for grande, eles devem ser armazenados em lixeiras cobertas em um local seguro e retirados por uma empresa de descarte de resíduos, assim que possível.
 - Todos os resíduos de alimentos devem ser descartados em um aterro sanitário aprovado, de acordo com as normas estaduais e locais de descarte de resíduos.
 - Indivíduos e transportadoras de resíduos privadas devem entrar em contato com os aterros sanitários locais antes de levar os resíduos até lá, para confirmar se o aterro aceita receber os resíduos.

CONTAMINAÇÃO DE PRODUTOS

Avalie a situação:

- Identifique qual é a extensão da contaminação.
- Verifique se é necessário chamar os órgãos públicos.
- Se houver suspeita de um surto de doenças transmitidas por alimentos, suspenda imediatamente a venda de alimentos potencialmente contaminados e ligue para o 911 ou avise imediatamente a Comissão de Saúde Pública de Boston.
- Se houver suspeita de adulteração intencional de produtos, chame a polícia e proteja as possíveis provas.

Como limitar a exposição à contaminação:

- Retire o produto de circulação, se necessário.
- Decida se a contaminação será anunciada publicamente.
- Verifique se é necessário fazer o recall de algum produto.
- Elabore práticas de tratamento de produtos de recall, se houver um recall.
- Determine o descarte do produto.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

FALHA DE REFRIGERADORES/SEGURANÇA DE ALIMENTOS

Em caso de falha de refrigeradores ou equipamentos de conservação a quente:

1. Tente identificar a origem da falha.
2. Alertar os funcionários da área.
3. Suspender a venda dos produtos afetados.
4. Isolar as áreas afetadas.
5. Iniciar o processo de monitoramento de temperatura.
6. Entrar em contato com o prestador de serviços apropriado.
7. Se necessário, ligar para os contatos de emergência dos seus funcionários.
8. Realizar estes procedimentos até que as temperaturas voltem aos níveis normais.

O que fazer em caso de aviso de queda de energia

Adotar medidas para manter os alimentos quentes aquecidos e os alimentos gelados refrigerados. Ajustar o refrigerador e o freezer para a temperatura mais baixa. Anotar o horário de início da falta de energia.

O que fazer quando a energia acabar

O objetivo é manter os alimentos quentes acima de 57°C (135°F) e os alimentos gelados abaixo de 4°C (40°F) durante o maior tempo possível, e monitorar a temperatura para conseguir identificar quando o alimento deixa de ser seguro para o consumo.

Alimentos quentes

- Não coloque alimentos quentes em refrigeradores ou freezers.
- Use álcool gel acendedor debaixo de buffets para ajudar a manter uma temperatura mínima de 57°C (135°F).

Alimentos gelados

- Mantenha as portas de refrigeradores e freezers fechadas durante o maior tempo possível.
- Se possível, agrupe as embalagens de alimentos frios para reduzir o ganho de calor.
- Cubra expositores abertos de alimentos refrigerados e congelados, especialmente se forem verticais.

Cuidado: o uso de gelo seco para resfriar alimentos pode resultar no acúmulo perigoso de dióxido de carbono (CO₂).

Não prepare alimentos se não for possível:

- Lavar, enxaguar e desinfetar devidamente os utensílios.
- Utilizar a ventilação do exaustor e usar sistemas alternativos de entrada de ar (fumaças tóxicas podem causar ferimentos ou morte).
- Iluminar as áreas de preparação de alimentos bem o suficiente para que seja possível preparar, limpar e desinfetar os alimentos com segurança.
- Ter acesso à água quente ou à água com a devida pressão.
- Manter temperaturas seguras para os alimentos.

O que fazer quando a energia voltar

- Verifique a temperatura interna dos alimentos.
- Se possível, separe as embalagens de alimentos em refrigeradores e freezers para agilizar o resfriamento.
- Descarte alimentos potencialmente perigosos que podem ter permanecido na zona de temperatura perigosa.

Identifique se alimentos potencialmente perigosos podem ser consumidosAlimentos quentes

- Se a falta de energia durar até 2 horas, e a temperatura do alimento for inferior a 57°C (135°F), o alimento poderá ser vendido se for reaquecido a 74°C (165°F) e, em seguida mantido a pelo menos 57°C (135°F); ou se for rapidamente resfriado a 5°C (41°F) dentro de 2 horas após a volta da energia.
- Se a falta de energia ultrapassar 2 horas, o alimento não poderá ser vendido.

Alimentos gelados

- Se a falta de energia durar até 2 horas, e o alimento estiver a no máximo 7°C (45°F), poderá ser vendido. Se o alimento estiver entre 8°C e 10°C (46°F e 50°F), resfrie-o imediatamente a até 5°C (41°F) dentro de 2 horas.
- Se a falta de energia durar entre 2 e 4 horas, o alimento poderá ser vendido se estiver a menos de 7°C (45°F), mas deverá ser resfriado a até 5°C (41°F) dentro de 2 horas. Se o alimento estiver entre 8°C e

10°C (46°F e 50°F), deverá ser resfriado a até 5°C (41°F) dentro de 1 hora. Se a temperatura do alimento estiver superior a 10°C (50°F), ele não poderá ser vendido.

- Se a falta de energia durar 4 horas ou mais, o alimento poderá ser vendido se estiver a até 7°C (45°F) e for resfriado a até 5°C (41°F) dentro de 1 hora. Se a temperatura do alimento estiver superior a 10°C (45°F), ele não poderá ser vendido.

Descarte de alimentos não seguros para consumo

Se você estiver em dúvida, descarte o alimento. Se for necessário descartar o alimento, documente o tipo e a quantidade de alimentos e o motivo do descarte, para cumprir as exigências de seguradoras e as normas regulatórias. Se o volume de alimentos que serão descartados for pequeno, você pode adicionar um desnaturante (como alvejante, por exemplo) a esses alimentos. Em seguida, coloque os itens desnaturados na lixeira externa. Para descartar grandes volumes de alimentos, peça instruções a uma empresa de descarte de resíduos ou à entidade que administra o aterro sanitário local.

Volta ao normal

Verifique as seguintes condições antes de retomar o preparo e/ou a venda de alimentos potencialmente perigosos:

- Todos os alimentos potencialmente perigosos considerados inseguros foram descartados.
- Os serviços de fornecimento de energia elétrica e gás foram restaurados.
- Todos os disjuntores foram devidamente religados, conforme necessário.
- Todos os equipamentos e instalações estão funcionando corretamente, incluindo iluminação, refrigeração, conservação a quente, ventilação e sanitários.
- Há água potável quente e fria com pressão para a devida lavagem de mãos e louças.

Se o Departamento de Saúde fechar o seu estabelecimento, mantenha o local fechado até receber o alvará oficial para reabertura.

CONTAMINAÇÃO DA ÁGUA/RECOMENDAÇÃO DE FERVURA DA ÁGUA

Se você receber a informação de que a água está contaminada, ou se o município ou departamento de água local recomendar a fervura da água:

Ligue para a gerência do estabelecimento e avise os contatos de emergência dos funcionários, se necessário.

Gelo e bebidas

- Desligue máquinas de refrigerante e gelo, bebedouros, geradores de bruma etc.
- Descarte todo o gelo dos reservatórios. Use apenas gelo vendido comercialmente.
- Desligue máquinas de café e chá gelado e bebedouros.
- Preparo e cozimento de alimentos
- Descarte todos os alimentos prontos para consumo que tenham sido preparados antes da descoberta da contaminação.
 - Use produtos pré-lavados ou lave-os com água fervida ou engarrafada.
 - Prepare alimentos prontos para consumo com água engarrafada vendida comercialmente ou fervida*.

- Para cozinhar, use água engarrafada de origem segura ou água de uma fonte de abastecimento pública aprovada.

Lavagem das mãos

- Use água engarrafada aquecida, água fervida ou água de uma fonte de abastecimento segura, pública e aprovada.
- Você também pode usar água da torneira e, em seguida, um desinfetante para as mãos.
- Ao manusear alimentos prontos para consumo, não se esqueça de usar luvas.

Limpeza e desinfecção

- Use o sistema existente. Verifique se as concentrações de desinfetante estão corretas.

Pós-contaminação/Fervura:

- Lave torneiras, cafeteiras, bebedouros e máquinas de bebidas durante pelo menos 5 minutos.
- Limpe e desinfete máquinas de café e de bebidas de acordo com as instruções do fabricante.
- Troque os filtros internos do equipamento (se houver).

Máquinas de gelo

- Enxágue a tubulação de água até a entrada da máquina de gelo.
- Feche a válvula da tubulação de água que fica atrás da máquina e desconecte a tubulação de água da entrada da máquina.
- Reconecte a tubulação de água à entrada da máquina.
- Abra a válvula.
- Enxágue a tubulação de água na máquina.
- Faça gelo durante uma hora e descarte esse gelo.

ROUBOS**Procedimentos:**

1. Se você presenciou o crime, vá para um local seguro. Não tente seguir o criminoso. Se puder, ajude as pessoas portadoras de necessidades especiais a ir para um local seguro também.
2. Ligue para o 911.
3. Se for seguro, faça por escrito uma descrição do criminoso, do veículo usado na fuga e do número da placa.
4. Se necessário, avise os contatos de emergência dos funcionários.
5. Registre o incidente e faça um boletim de ocorrência.

Não altere a cena do crime:

Isole a área para que ninguém entre na cena do crime ou na área ao redor.

AGITAÇÃO CIVIL

Feche o estabelecimento se as autoridades distritais, regionais, corporativas ou civis derem essa ordem.

1. Retire todos os visitantes e os funcionários que não forem essenciais para supervisionar o fechamento. Consulte o [Plano de evacuação](#) acima.
2. Proteja dinheiro e mercadorias.
3. Proteja o estabelecimento.

Proteja dinheiro/produtos, desde que isso não arrisque a segurança de ninguém:

3. Feche e tranque todos os terminais de caixa.
4. Tranque o cofre do departamento financeiro/contábil interno e as portas que dão acesso a esses locais.

Como proteger o estabelecimento em caso de agitação civil:

1. Acenda todas as luzes do estacionamento e apague todas as luzes internas. Se houver câmeras, verifique se elas estão gravando.
2. Siga os procedimentos de tapar portas e janelas, conforme as orientações.
3. Proteja todas as aberturas da área do estabelecimento:
 - a. Portas de incêndio
 - b. Escotilhas de telhado
 - c. Portas de doca
4. Recolha todos os extintores de incêndio e coloque-os ao lado de cada entrada.
5. Localize as lanternas e coloque baterias novas nelas.
6. Ajuste todos os alarmes do estabelecimento.
7. Verifique se todas as válvulas de chuveiro de incêndio estão travadas na posição “aberta”.
8. Retire paletes de papel e outros materiais combustíveis da área externa ao redor do edifício.

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.

ATAQUES CIBERNÉTICOS

Se houver suspeita ou confirmação de um ataque cibernético:

Um funcionário deve monitorar a atividade do sistema e relatar imediatamente qualquer comportamento incomum.

Procedimentos:

1. Fique atento a atividades incomuns (por exemplo, cobranças ou recusa de cartões de crédito, contas incomuns nos relatórios de crédito, postagens nas suas redes sociais que não foi você quem fez, pessoas recebendo e-mails que você nunca enviou etc.).
2. Para conter a ameaça, desconecte os dispositivos afetados da rede.
3. Atualize seu software de segurança, faça uma varredura e uma limpeza no seu dispositivo. Se preferir, desligue o dispositivo e leve-o para ser analisado por um profissional.
4. Avise imediatamente as equipes de TI ou segurança do seu provedor de serviços gerenciados.
5. Documente e guarde as evidências do ataque (por exemplo, mensagens de erro, carimbos de data e hora, sistemas afetados).

Níveis de ameaça:

- **Atividade suspeita:** tentativas incomuns de login, acesso não autorizado ou lentidão do sistema. Relate o problema à equipe de TI e monitore atentamente a situação.
- **Ataque cibernético em andamento:** confirmação da presença de malware, ransomware, de violação de dados ou de comprometimento do sistema. Isole imediatamente os sistemas afetados e inicie os procedimentos de resposta.
- **Falha crítica do sistema:** indisponibilidade geral ou perda do controle dos principais sistemas. Inicie os protocolos completos de resposta a incidentes e recuperação de desastres.

Se um ataque cibernético for detectado dentro da organização:

1. Para evitar maior disseminação, restrinja o acesso aos sistemas essenciais.
2. Troque todas as senhas e habilite a autenticação multifatorial, se ela ainda não estiver ativa.
3. Verifique se houve comprometimento de dados sigilosos e avalie as possíveis obrigações da empresa, do ponto de vista jurídico.
4. Caso as leis de violação de dados se apliquem à situação, cumpra as exigências dos relatórios regulamentares.
5. Se ainda for possível, faça imediatamente o backup de dados essenciais.
6. Proteja as cópias off-line de arquivos importantes.

Recuperação – se houver perda de dados ou comprometimento do sistema:

1. Com o suporte de profissionais de cibersegurança, remova as ameaças e restaure os sistemas.
2. Se houver roubo de dados ou fraude financeira, avise a polícia.
3. Se a legislação exigir, avise todas as partes afetadas, como clientes ou funcionários.

Limpeza a prevenção:

- Faça uma auditoria completa de segurança para identificar vulnerabilidades.
- Implemente medidas de segurança mais fortes (por exemplo, firewalls, proteção de endpoint, treinamento de funcionários).
- Após o incidente, monitore qualquer atividade suspeita.

- Atualize os planos de resposta a incidentes com base nas lições aprendidas.

Acesse mais dicas e ferramentas:

- [Organização STOP. THINK. CONNECT.](#)
- [Dicas de cibersegurança da plataforma Ready.gov](#)
- [Equipe de cibersegurança de Boston](#)
- [Dicas da CISA \(Agência Americana de Cibersegurança\) para pequenas e médias empresas](#)
- [Global Cyber Alliance: kit de cibersegurança para pequenas empresas](#)

Registre todos os incidentes e despesas:

Documente todos os incidentes e despesas causados pela emergência.