



DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES

Um plano de gerenciamento de crises é um conjunto de protocolos criteriosamente elaborados para ajudar pessoas a lidar de forma eficaz com situações de emergência reais e aparentes quando elas surgirem. Uma emergência real representa um perigo imediato, e uma emergência aparente é uma situação possivelmente arriscada que pode se transformar em uma situação perigosa. É essencial que os distritos estejam preparados para responder a emergências reais e aparentes, pois ambas podem se transformar em uma situação de crise, apresentando sérios riscos à saúde e à segurança de alunos e voluntários, bem como à reputação do distrito.

Saiba por onde começar, considere as melhores práticas e veja os modelos de formulário.

[Por onde começar](#)

[Melhores práticas](#)

[Modelo de plano de gerenciamento de crises do distrito](#)

[Apêndice A – Modelo de lista de contatos e protocolos de notificação de crise do distrito](#)

[Apêndice B – Modelo de questionário para reunião de avaliação](#)



POR ONDE COMEÇAR

POR QUE DESENVOLVER UM PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES?

Todas as atividades, especialmente aquelas que envolvem participantes de programas pró-juventude, apresentam riscos inerentes. É essencial que os distritos tenham planos para lidar com as crises, especialmente porque os jovens podem ficar muito vulneráveis em situações desse tipo.

O melhor momento para desenvolver um plano é antes que aconteça uma crise. Uma crise pode ocorrer quando você menos espera e os eventos podem se desdobrar rapidamente, fazendo com que uma situação que já é estressante se torne difícil de responder com agilidade ou com bom senso. Algumas crises podem ser evitadas, enquanto outras são inevitáveis. Por isso, ter um plano com uma série de procedimentos caso algo aconteça (ou provavelmente aconteça) – especialmente quando há jovens envolvidos – é a melhor maneira de ajudar seu distrito a minimizar o impacto que uma crise pode ter na saúde e na segurança e de mitigar os riscos à reputação do distrito.


COMO COMEÇAR A DESENVOLVER UM PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES?

O planejamento criterioso é fundamental para o gerenciamento de crises. Para isso, é necessário formar uma equipe dedicada, avaliar minuciosamente os possíveis riscos que existem na região, explicar aos voluntários e jovens os riscos e suas funções/responsabilidades, praticar os protocolos regularmente e trabalhar em colaboração com especialistas para avaliar e atualizar o plano sempre que as circunstâncias mudarem. Se você nunca desenvolveu um plano de gerenciamento de crises, veja algumas considerações gerais para começar:

1. *Designe uma equipe de gerenciamento de crises.* Deve ser um pequeno grupo (5 a 6 pessoas) composto de líderes distritais, representantes de clubes e especialistas locais que assumirão a liderança no desenvolvimento de uma estrutura de proteção contra ameaças e o impacto de uma crise. Cada membro dessa equipe deve ter funções e responsabilidades específicas que deve desempenhar para responder a uma emergência (ou tal equipe deve nomear um grupo de pessoas encarregadas especificamente de responder a uma determinada crise). É importante ter uma equipe de gerenciamento de crises pequena para garantir que seus integrantes possam se reunir, se comunicar e

coordenar suas ações de forma mais fácil e eficaz.

2. *Determine os riscos que existem.* Diferentes regiões do mundo são suscetíveis a diferentes tipos de risco, o que inclui desastres naturais, crime, instabilidade governamental etc. A equipe de gerenciamento de crises deve trabalhar em conjunto para considerar a localização do programa, bem como de seus jovens, voluntários e distritos parceiros no exterior, para determinar quais riscos podem existir e como eles podem afetar o programa e suas atividades.
3. *Consulte especialistas locais.* Embora a equipe de gerenciamento de crises deva ser relativamente pequena, é importante identificar e consultar especialistas externos (policiais, funcionários do governo local, equipe médica de emergência, autoridades de saúde locais etc.) ao desenvolver os protocolos para os riscos que você identificou. Além da experiência no desenvolvimento desses tipos de protocolo, esses especialistas também podem desempenhar um papel ativo na sua resposta. Portanto, ter um bom relacionamento com os especialistas da comunidade é muito importante.
4. *Desenvolva um plano e protocolos que abordem cada tipo de crise em vários níveis de gravidade.* Além de desenvolver protocolos específicos para os tipos de crise para os quais você está se preparando, também é importante considerar que qualquer situação pode ter diferentes níveis de gravidade. Pode ser útil ter planos diferentes para orientar sua resposta com base no nível de risco que determinada crise apresenta (ou pode apresentar) para a saúde e a segurança das pessoas.
5. *Desenvolva um plano de comunicação.* Comunicação é fundamental. Por isso, é essencial que o seu distrito desenvolva protocolos de comunicação para responder a vários tipos de crise. Leia mais sobre o desenvolvimento de um plano de comunicação na seção Melhores práticas.
6. *Certifique-se de que todos estejam sempre informados, preparados e treinados.* Para mitigar os riscos do seu programa, a prevenção é fundamental. Os distritos devem garantir que todos os voluntários e participantes recebam treinamento sobre como se manter seguros e que estejam cientes e claramente informados a respeito dos procedimentos descritos no plano de gerenciamento de crises antes que as atividades do programa sejam iniciadas. Além do treinamento regular, considere implementar simulações programadas e não programadas para testar o preparo de estudantes e voluntários e para ajudar você a encontrar onde pode haver vulnerabilidades ou oportunidades de melhoria.

 Peça a ajuda de uma universidade local ou uma organização que trabalhe com jovens – especialmente caso ela participe de programas de estudos no exterior, acampamentos, viagens ou outras atividades de alto risco – para a identificação de riscos em potencial. Talvez a universidade ou organização até aceite compartilhar uma cópia de seu plano, atuar na consultoria ou orientação de sua equipe de gerenciamento de crises ou dar sugestões que possam ajudar você a desenvolver o plano de seu distrito.


MELHORES PRÁTICAS

PARA QUE TIPOS DE EMERGÊNCIA DEVEMOS NOS PREPARAR?

Ao desenvolver um plano de gerenciamento de crises, faça antes uma avaliação para identificar os principais riscos conhecidos à saúde e à segurança por categoria, de acordo com as circunstâncias específicas do seu distrito (localização, programas, participantes, recursos etc.).


Embora seja impossível se preparar para todas as contingências de uma determinada situação, ter um plano bem desenvolvido pode ajudar a garantir que você tenha as ferramentas adequadas para reagir de forma rápida e responsável ao inesperado. Geralmente, o plano de gerenciamento de crises de um distrito deve incluir (mas não estar limitado a) procedimentos que lidarão com os seguintes tipos de emergência:

Acidentes. Envolvem veículos, envenenamento, incêndios, quedas, lesões esportivas etc. que possam exigir considerável assistência médica.

 *Antes de planejar atividades para um grupo ou indivíduo, determine se elas estão cobertas pelo seguro de responsabilidade civil do distrito e/ou se as apólices de seguro de viagem dos estudantes cobrem a participação, como o transporte de jovens em veículos particulares.*

Emergências de saúde física. Vários tipos de emergência de saúde física podem surgir sem que estejam relacionados a acidentes, como um surto grave de uma doença transmissível, uma hospitalização devido a uma condição médica crônica, uma overdose de drogas ou álcool etc.

Emergências de saúde mental. Emergências de saúde mental podem incluir (mas não estão limitadas a) comportamento desordeiro ou psicótico, depressão ou abstinência grave, abuso de drogas ou álcool, ideação, ameaças ou tentativas suicidas ou homicidas e automutilação.

 *Os voluntários nunca devem intervir em situações de saúde médica ou mental, a menos que tenham sido treinados para isso. Em vez disso, eles devem utilizar a experiência dos recursos e profissionais locais.*

Desastres naturais. Terremotos, incêndios florestais, tsunamis e vários outros desastres a que diferentes regiões do mundo são suscetíveis.


Instabilidade política ou civil. Instabilidade governamental contínua, rebelião ou revolução

repentina ou manifestações violentas podem representar riscos imediatos ou de longo prazo para a saúde e a segurança.

Crime ou violência. Incidentes como agressão, roubo, furto em loja ou tumulto podem ocorrer em qualquer lugar e podem ser cometidos contra os participantes do programa ou por eles.

Ameaça ou ataque terrorista. Um ato ou ameaça de terrorismo é o uso (ou ameaça de uso) deliberado de violência contra civis.

Pessoa desaparecida ou morta. Jovens podem ser dados como "desaparecidos" devido a falhas na comunicação sobre atividades ou planos. Embora sejam raros, incidentes como rapto, sequestro, tomada de reféns (incluindo exigência de pagamento de resgate) ou homicídio podem ocorrer mesmo nas condições mais seguras. Em circunstâncias raras, mas extremas, um jovem pode morrer como consequência de qualquer situação de crise ou de causas naturais. É importante estar preparado mesmo para esses eventos improváveis.


 *O Rotary International tem uma política de tolerância zero contra abuso e assédio, e há normas e diretrizes específicas que devem ser seguidas por todos os distritos para prevenir e responder a esses tipos de incidentes e alegações. Além disso, todos os distritos certificados para participar do Intercâmbio de Jovens do Rotary precisam cumprir as diretrizes referentes a alegações de abuso ou assédio sexual e incorporá-las às diretrizes distritais de proteção a jovens. Para saber mais informações e obter feedback sobre como os distritos devem responder a essas situações, leia as seções Proteção aos jovens e Intercâmbio de Jovens do Código Normativo do Rotary ou consulte o [Guia de Proteção a Jovens do Rotary](#).*

CONSIDERAÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Garantir que os protocolos de comunicação estejam claramente incorporados ao plano de gerenciamento de crises de um distrito está diretamente relacionado ao sucesso geral da resposta do distrito a uma crise. Ter um plano de comunicação sólido garantirá que as informações sejam transmitidas aos participantes e suas famílias e aos voluntários de maneira consistente, precisa e oportuna, diminuindo o risco de desinformação ou confusão e gerando a confiança de que a situação está sendo tratada de forma eficaz. Considere também nomear um grupo exclusivo, cuja única responsabilidade seja gerenciar e implementar o plano de comunicação durante uma crise, em conjunto com a equipe de gerenciamento de crises. Ao desenvolver seu plano de comunicação, considere o seguinte:

Descreva as principais responsabilidades. Determine quem será responsável por decidir quando

a comunicação é necessária e com quem, quem elaborará a mensagem e quem comunicará essas informações a todas as partes necessárias.

 *A comunicação com os jovens e suas famílias deve ser rápida, transparente, factual e compassiva, sem opiniões pessoais nem subjetividade.*

Mantenha um registro seguro de informações de contato e protocolos de comunicação atualizados. Certifique-se de que todas as informações de contato – especialmente para jovens e voluntários – sejam mantidas e estejam imediatamente disponíveis para que, em caso de emergência, todas as partes possam ser contatadas. Crie um gráfico para determinar o fluxo de comunicação e, como prevenção, crie um plano de comunicação ou defina pontos de encontro, caso o serviço de telefone ou celular não esteja funcionando, falte eletricidade ou não seja possível localizar alguém.

Especifique protocolos de comunicação de acordo com o tipo e o nível de emergência.


Diferentes emergências podem justificar diferentes tipos de comunicação. Por exemplo, a possibilidade de um desastre natural requer o envio de um comunicado avisando as pessoas que poderá haver uma ameaça à sua segurança. Por outro lado, um evento inesperado (como um ataque terrorista) pode exigir um nível mais detalhado de comunicação que inclua medidas específicas que precisam ser tomadas para garantir a segurança. Lembre-se do direito de cada indivíduo à privacidade, dependendo do tipo de emergência.

Comunicação com a mídia. Se o distrito achar que deve alertar a mídia (ou o público em geral) sobre uma crise ou se precisar responder a perguntas da mídia, siga as diretrizes constantes do documento [Como lidar com a mídia em casos de crise](#). Certifique-se de incorporar essas etapas ao plano de comunicação específico do seu distrito para que todos entendam a melhor maneira de lidar com essas situações.

Barreiras linguísticas. Trabalhar com diferentes países, culturas e idiomas é uma das experiências mais enriquecedoras para voluntários e jovens no Rotary, mas isso pode apresentar grandes desafios durante uma crise. Pense em como você se comunicará em caso de emergência quando não tiver um idioma em comum ou a proficiência no idioma dificulte uma comunicação clara e rápida. Nomeie membros adicionais para sua equipe de gerenciamento de crises que possam agir rapidamente para facilitar a comunicação e o entendimento entre diferentes idiomas.

COMO DEVE SER O PLANO DISTRITAL DE GERENCIAMENTO DE CRISES?

O plano de gerenciamento de crises deve ser escrito de forma clara, fácil de entender e flexível para permitir mudanças conforme as condições ou circunstâncias locais mudam. Consulte o modelo de plano de gerenciamento de crises e os apêndices para entender melhor como desenvolver um plano próprio que seja específico e adaptado às circunstâncias locais. Esses modelos são gerais e não servem como um plano ou modelo completo, mas sim como um ponto de partida desenvolvido com especialistas em gerenciamento de riscos para ajudar a orientar seu distrito na elaboração de um plano próprio. Embora possa haver elementos em comum no plano de gerenciamento de crises de cada distrito, é crucial que o plano seja desenvolvido pelos líderes locais para lidar com seus próprios riscos e condições locais específicos. Adapte as seções, os protocolos e os apêndices para atender às suas necessidades.

 *Muitos setores usam checklists ao se preparar e responder a crises específicas. Além de oferecerem uma abordagem passo a passo para confirmar que as tarefas foram concluídas em resposta a uma crise, as checklists ajudam a garantir uma tomada de decisões consistente, sistemática e embasada em meio a uma situação estressante. Elas também costumam ser fáceis de seguir, o que é útil para quem não está tão familiarizado com os protocolos de seu distrito (por exemplo, estudantes).*



Insira o logotipo do seu distrito aqui.
Use o Brand Center do Rotary para criar

MODELO DE PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES DO DISTRITO

! Este documento fornece uma estrutura básica, mas deve ser adaptado para se adequar às suas circunstâncias locais e legais. Os textos em cinza são notas de orientação e devem ser removidos do plano final.

PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES DO DISTRITO {INSIRA O NOME DO DISTRITO}

CONTEÚDO

- I. Objetivo
- II. Preparação e prevenção de crises
 - a. Desenvolvimento
 - b. Programação do treinamento
 - c. Simulações planejadas e não planejadas
- III. Equipe de gerenciamento de crises
 - a. Equipe principal de gerenciamento de crises
 - b. Equipe adicional de gerenciamento de crises
- IV. Situações de crise e protocolos de resposta
 - a. Acidentes
 - b. Emergências de saúde física
 - c. Emergências de saúde mental
 - d. Desastres naturais
 - e. Instabilidade política ou civil
 - f. Crime ou violência
 - g. Ameaça ou ataque terrorista
 - h. Pessoa desaparecida
 - i. Morte
- V. Resolução de crises
 - a. Redução do nível de uma crise e declaração de uma crise como resolvida
 - b. Recuperação
 - c. Reunião de avaliação
 - d. Atualização do plano de gerenciamento de crises e treinamento de emergência
- VI. Outras considerações importantes
 - a. Apoio aos jovens durante uma crise
 - b. Protocolos de administração

- c. Seguro e despesas
- d. Como lidar com a mídia em casos de crise

Apêndice A – Modelo de lista de contatos e protocolos de notificação *(deve ser atualizado anualmente)*

Apêndice B – Modelo de questionário para reunião de avaliação



Insira o logotipo do seu distrito aqui.
Use o Brand Center do Rotary para criar

I. PROPÓSITO

A saúde e a segurança de nossos voluntários e participantes de programas são nossas maiores prioridades. Por isso, este documento foi desenvolvido para servir como um importante recurso processual para ajudar os voluntários e participantes do Distrito ____ (ao qual nos referimos aqui como **o distrito**) a responder de forma eficaz quando ocorrer uma crise, no intuito de minimizar o risco e ajudar a garantir a segurança de todos, na medida do possível.

Observação: explique o propósito de seu plano e as metas que você deseja atingir por meio de seu desenvolvimento e/ou implementação.

II. PREPARAÇÃO E PREVENÇÃO DE CRISES

a. Desenvolvimento

O plano de gerenciamento de crises do distrito inclui uma avaliação abrangente dos riscos locais, em colaboração com as seguintes agências externas:

Observação: relacione todos os consultores, incluindo polícia, agências de saúde locais ou nacionais, profissionais de saúde mental etc. que possam ter contribuído para o seu plano.

b. Programação do treinamento

O distrito implementará o seguinte cronograma de treinamento para todos os indivíduos envolvidos no programa:

Exemplo: os estudantes receberão treinamento presencial no programa de orientação de estudantes inbound uma vez por ano.

Descreva o cronograma, a frequência e o método de treinamento do distrito para a equipe de gerenciamento de crises, alunos, voluntários etc.

c. Simulações planejadas e não planejadas

Com o propósito de testar o preparo em caso de crise, o governador do distrito pode iniciar uma simulação planejada ou não planejada de crise. As seguintes diretrizes serão seguidas durante uma simulação planejada e não planejada:

- Ficará claramente identificado que a crise é uma simulação e que não há risco imediato para os jovens ou voluntários.
- Uma simulação de crise não será realizada durante uma crise em andamento nem logo após uma crise resolvida.
- Para evitar confusão, uma simulação de crise não será conduzida durante uma conferência programada, um treinamento, uma viagem em grupo planejada nem outro evento.
- O governador de distrito confirmará quando a simulação de crise terminar.
- A equipe de gerenciamento de crises conduzirá imediatamente uma reunião de avaliação, conforme descrito no Capítulo VI.

Observação: a qualidade de um plano depende da sua capacidade de executá-lo com êxito. Por isso, recomendamos que o governador do distrito ou a principal equipe de gerenciamento de crises realize pelo menos uma simulação por ano, planejada ou não. Inclua outras considerações para a realização de simulações de acordo com as circunstâncias locais.

III. EQUIPE DE GERENCIAMENTO DE CRISES

A equipe de gerenciamento de crises do distrito será composta pelos membros a seguir e incluirá as responsabilidades descritas. Em caso de vacância, licença temporária ou incapacitação de qualquer membro da equipe principal ou adicional, o governador do distrito designará um substituto treinado.

Equipe de gerenciamento de crises principal

Governador(a) do distrito: responsável por supervisionar todos os aspectos da resposta a crises, convocar reuniões e delegar tarefas conforme necessário. Representa o distrito e atua como porta-voz indicado ao responder a perguntas da mídia. Tem autoridade final para a tomada de decisões ao determinar o nível de uma crise (mediante consulta à equipe de gerenciamento de crises) e medidas a serem tomadas em resposta a uma crise de acordo com os protocolos de resposta. Um substituto treinado também deve estar disponível para o caso de o governador ser afetado pela crise ou não poder cumprir suas atribuições de gerenciamento de crises.

Dirigente distrital de proteção a jovens: auxilia na supervisão da resposta a crises e atua como consultor (quando apropriado) ou consulta especialistas locais para obter

orientações quando necessário, monitora a evolução da situação e coordena a comunicação dentro do distrito e de seus clubes e com o Rotary International. Essa pessoa não precisa ser um associado representativo de um clube para atuar nesta função.

Presidente da Comissão Distrital de Intercâmbio de Jovens: atua como o principal ponto de contato para estudantes e familiares envolvidos no Intercâmbio de Jovens do Rotary, coordenando a comunicação com eles. Responsável por garantir que todos os estudantes estejam seguros em caso de crise. Responsável por manter todos os membros da equipe de gerenciamento de crises a par das atualizações.

Presidente da Comissão Distrital do Interact: atua como o principal ponto de contato para jovens e familiares envolvidos no Interact, coordenando a comunicação com eles. Responsável por garantir que todos os estudantes estejam seguros em caso de crise. Responsável por manter todos os membros da equipe de gerenciamento de crises a par das atualizações.

Presidente de Comissão Distrital de RYLA: atua como o principal ponto de contato para jovens e familiares envolvidos nos Prêmios Rotários de Liderança Juvenil (RYLA), coordenando a comunicação com eles. Responsável por garantir que todos os estudantes estejam seguros em caso de crise. Responsável por manter todos os membros da equipe de gerenciamento de crises a par das atualizações.

Equipe adicional de gerenciamento de crises

Exemplo: Joana da Silva, associada do Rotary Club de XX, membro da Comissão Distrital do Intercâmbio de Jovens: responsável por garantir que todos os membros da equipe de gerenciamento de crises, pais e familiares recebam alertas automáticos de suas respectivas agências governamentais, agências de saúde ou de sistemas de notificações de emergência. Monitora regularmente quaisquer notificações de emergência e relata emergências em potencial ou reais à equipe de gerenciamento de crises principal.

Observação: para garantir uma coordenação eficaz, é essencial que aqueles que gerenciam e seguem este plano entendam suas funções e responsabilidades durante a execução de uma resposta. Nesta seção, liste todos os membros desta equipe, suas funções e uma descrição de suas responsabilidades.

IV. SITUAÇÕES DE CRISE E PROTOCOLOS DE RESPOSTA

Cada seção abaixo descreve as situações de crise por tipo e os protocolos apropriados a serem seguidos, dependendo do Nível. A equipe de gerenciamento de crises principal e, em última instância, o governador do distrito decidem o nível de uma crise e quando aumentá-lo ou diminuí-lo.

Observação: veja abaixo dois exemplos de um protocolo de resposta baseado em três níveis de crise. Desenvolva um conjunto de protocolos de resposta com base em cada tipo de crise, conforme indicado no conteúdo, ou inclua tipos adicionais de acordo com as circunstâncias locais. Como cada tipo de crise requer uma resposta diferente, é importante ter definições claras para cada nível e os protocolos de resposta de cada um. Considere também o desenvolvimento de checklists para cada tipo de crise, conforme indicado na seção de melhores práticas.

a. Acidentes

Nível I – Lesão/acidente leve: atualmente, a emergência (ou emergência aparente) não apresenta um risco significativo para a saúde ou a segurança, parece não exigir intervenção médica e envolve apenas uma ou duas pessoas. Se mais de duas pessoas forem afetadas por uma lesão ou um acidente leve, siga o protocolo de resposta do Nível II

1. Alerta imediatamente a equipe de saúde, de segurança ou médica responsável no local para avaliar a lesão ou o acidente
2. Designe um voluntário qualificado/treinado para administrar os primeiros socorros às pessoas feridas e transportá-las com segurança para a área designada de refúgio, se necessário
3. Continue a monitorar as pessoas afetadas e entre em contato com a assistência médica de emergência, se necessário (mude a crise para o Nível II)
4. Entre em contato com os pais/responsáveis até 24 horas após a lesão ou o acidente
5. Relate a lesão/acidente ao dirigente distrital de proteção a jovens e ao Rotary International até 72 horas após o ocorrido
6. _____

Nível II – Lesão/acidente sério: a emergência (ou emergência aparente) pode apresentar um risco significativo para a saúde ou a segurança e requer intervenção médica para uma ou mais pessoas, ou mais de duas pessoas foram afetadas por uma lesão ou um acidente leve

1. Alerta imediatamente a equipe de saúde, de segurança ou médica responsável no local para avaliar a lesão ou o acidente
2. Contate imediatamente os serviços médicos de emergência
3. Designe um voluntário qualificado/treinado para administrar os primeiros socorros às pessoas feridas e transportá-las com segurança para a área designada de refúgio, se necessário
4. Certifique-se de que outros participantes do programa pró-juventude estejam sendo supervisionados enquanto atendem às necessidades dos feridos
5. Assim que chegarem os serviços médicos de emergência, entre em contato com os pais/responsáveis e o dirigente distrital de proteção a jovens

6. Se for necessário transportar alguém para um hospital ou posto médico de emergência, designe um voluntário adulto para acompanhar tal pessoa e outros voluntários adultos para supervisionar os demais participantes do programa pró-juventude
7. Entre em contato com a pessoa designada responsável por questões ou pedidos relacionados ao seguro para determinar quais etapas podem ser necessárias para relatar o ocorrido à seguradora
8. Determine se haverá ou se pode haver cobertura da mídia e acione seus protocolos para lidar com a mídia em casos de crise
9. Relate a lesão/acidente ao dirigente distrital de proteção a jovens e ao Rotary International até 72 horas após o ocorrido
10. _____

Nível III – Lesão/acidente grave: a emergência (ou emergência aparente) apresenta um risco significativo ou crítico para a saúde ou a segurança e requer intervenção médica imediata ou um procedimento para salvar vidas

1. Alerta imediatamente a equipe de saúde, de segurança ou médica responsável no local para avaliar a lesão ou o acidente
2. Contate imediatamente os serviços médicos de emergência
3. Designe um voluntário qualificado/treinado para administrar os primeiros socorros às pessoas feridas e transportá-las com segurança para a área designada de refúgio, se necessário
4. Certifique-se de que outros participantes do programa pró-juventude estejam sendo supervisionados enquanto atendem às necessidades dos feridos
5. Assim que chegarem os serviços médicos de emergência, entre em contato com os pais/responsáveis e o dirigente distrital de proteção a jovens
6. Designe um voluntário adulto para acompanhar as pessoas até um hospital ou posto médico de emergência e designe outros voluntários adultos para supervisionar os demais participantes do programa pró-juventude
7. Entre em contato com a pessoa designada responsável por questões ou pedidos relacionados ao seguro para determinar quais etapas podem ser necessárias para relatar o ocorrido à seguradora
8. Determine se haverá ou se pode haver cobertura da mídia e acione seus protocolos para lidar com a mídia em casos de crise
9. Relate a lesão/acidente ao dirigente distrital de proteção a jovens e ao Rotary International até 72 horas após o ocorrido
10. _____

Observação: crie níveis ou protocolos adicionais de acordo com as circunstâncias locais.

b. Emergências de saúde física

Nível I – Monitorar: atualmente, a emergência (ou emergência aparente) não afeta os estudantes ou voluntários de modo direto e é considerada uma situação contida/isolada

1. Repasse a voluntários, alunos (e seus pais) e ao RI informações relacionadas a como a emergência está afetando/afetou cidades ou países próximos etc., para conscientizar e

- informar os interessados sobre como se protegerem e para assegurar a eles que a situação está sendo monitorada por sua equipe de gerenciamento de crises.
2. Continue a monitorar a evolução da situação, inclusive atualizações e alertas divulgados por agências governamentais federais, estaduais e locais, para obter mais orientações.
 3. _____

Nível II – Planejar: a situação ainda não afeta diretamente os estudantes ou voluntários, mas evoluiu ou progrediu/se espalhou para outras áreas e não está mais isolada ou contida

1. Acione a equipe de gerenciamento de crises para que monitore a evolução, se prepare e se organize para o próximo nível de gravidade
2. Elabore uma comunicação formal para os indivíduos que expressarem preocupações sobre a evolução da situação, bem como uma comunicação proativa e informativa para todas as partes interessadas (voluntários, estudantes e pais)
3. Identifique os critérios que exigiriam que atividades como encontros presenciais ou viagens fossem adiadas ou canceladas
4. Identifique os critérios que exigiriam que os participantes do programa se isolassem, ficassem em quarentena, procurassem tratamento médico ou fossem repatriados
5. Desenvolva um plano específico com base nos critérios identificados para o caso de a emergência chegar ou afetar diretamente sua região, incluindo estudantes e voluntários, e comunique esse plano a todos. O plano deve incluir datas específicas em que medidas serão tomadas se a situação não melhorar ou se piorar
6. Entre em contato com a pessoa designada responsável por questões ou pedidos relacionados ao seguro para determinar quais etapas podem ser necessárias para relatar o ocorrido à(s) seguradora(s) e para ter acesso a recursos que possam ser disponibilizados pela operadora
7. _____

Nível III – Agir: A emergência afeta diretamente seu distrito/região, os estudantes e os voluntários

1. Implemente as etapas das ações identificadas no Nível II para evitar riscos a estudantes ou voluntários (por exemplo, o cancelamento de atividades, eventos ou viagens)
2. Comunique os procedimentos de emergência e contingência para os estudantes, voluntários e pais
3. Comunique os procedimentos de emergência e contingência a todas as agências governamentais ou de saúde locais, nacionais ou internacionais relevantes, conforme necessário, para coordenar a repatriação ou viagens seguras
4. Entre em contato com a pessoa designada responsável por questões ou pedidos relacionados ao seguro para determinar quais etapas podem ser necessárias para relatar o ocorrido à(s) seguradora(s) e para ter acesso a recursos que possam ser disponibilizados pela operadora
5. Emita reembolsos ou avisos de cancelamento para todos os eventos ou viagens pré-pagos ou que exigem inscrição e para qualquer outro custo relacionado ao programa
6. Notifique o RI até 72 horas após o ocorrido a respeito de qualquer tratamento médico de emergência, hospitalização ou repatriação de participantes do programa relacionada a uma emergência médica

7. Continue a monitorar e adaptar os procedimentos de acordo com a evolução da situação
8. _____

Observação: crie níveis ou protocolos de resposta adicionais de acordo com as circunstâncias locais. Por exemplo, o "Nível III - Agir" pode incluir etapas de ação específicas para cada programa, como o que fazer em caso de medidas de quarentena ou restrições de viagem relacionadas a um surto de doença contagiosa e quais fatores tornariam necessária a decisão de cancelar eventos presenciais como RYLAs ou de exigir que todos os alunos do Intercâmbio de Jovens hospedados no exterior retornem a seus países de origem, se for possível e seguro fazê-lo. Inclua todas as etapas necessárias para implementar essas etapas de ação com segurança e eficácia.

V. RESOLUÇÃO DE CRISES

a. Redução do nível de uma crise e declaração de uma crise como resolvida

O governador do distrito será responsável por reduzir o nível de uma crise e declarar uma crise como resolvida de acordo com o seguinte:

Redução do nível de uma crise: uma crise será movida de um nível mais alto para um nível mais baixo, conforme apropriado, quando todas as etapas dos protocolos de resposta forem seguidas, mas ainda houver a necessidade de manter um nível de conscientização ou resposta à crise e essa resposta for mais apropriada para os protocolos descritos por um nível inferior. O governador do distrito se comunicará com a equipe de gerenciamento de crises principal no caso de redução do nível de uma crise e acionará os protocolos de notificação conforme necessário.

Declaração de uma crise como resolvida: uma crise será considerada resolvida quando todas as etapas dos protocolos de resposta forem seguidas, não houver risco imediato para os jovens e voluntários e não houver necessidade de manter um nível de conscientização ou resposta à crise. O governador do distrito se comunicará com a CMT principal no caso de resolução de uma crise e acionará os protocolos de notificação conforme necessário.

Observação: descreva critérios adicionais para reduzir o nível ou resolver uma crise, além de protocolos de resposta para ambas as situações, de acordo com as circunstâncias locais.

b. Reunião de avaliação

Logo após uma crise resolvida, uma simulação de crise ou uma crise evitada por pouco, a equipe de gerenciamento de crises principal realizará uma reunião de avaliação. Membros da equipe de gerenciamento de crises adicional também poderão ser incluídos, conforme necessário. O objetivo da reunião é garantir que os protocolos de resposta tenham sido seguidos e constatar se há alguma etapa de ação necessária como

resultado da resolução de uma crise, o que inclui, por exemplo, atualizar o plano de gerenciamento de crises e realizar treinamentos de emergência.

Uma cópia do questionário para a reunião de avaliação (Apêndice B) será incluída junto com todos os registros formais, e o governador do distrito será responsável por garantir que quaisquer ações recomendadas como resultado de tal avaliação sejam implementadas.

Observação: a reunião de avaliação pode ser formal ou informal, mas deve sempre incluir uma análise completa e sincera da resposta à crise para aprimorar processo.

c. Atualização do plano de gerenciamento de crises e treinamento de emergência

É importante revisar o plano de gerenciamento de crises regularmente. O plano será atualizado:

- Anualmente, antes do início do novo ano rotário, até *{insira a data}*.
- Após quaisquer mudanças na liderança ou em outras normas de proteção aos jovens.
- Como consequência das recomendações da reunião de avaliação realizada após a resolução de uma crise, simulação de crise ou uma crise evitada por pouco.

Os treinamentos de emergência (não programados) serão realizados:

- Logo após uma crise resolvida, quando os resultados de uma reunião de avaliação revelarem que eles são necessários.
- Se uma crise ou emergência envolvendo jovens for evitada por pouco, especialmente quando os resultados de uma reunião de avaliação revelarem que as normas de proteção aos jovens ou os protocolos de resposta não foram seguidos.

Observação: essas podem não ser as únicas circunstâncias que justifiquem uma atualização do seu plano de gerenciamento de crises ou que exijam treinamento adicional. Descreva os requisitos adicionais de acordo com as circunstâncias locais.

VI. OUTRAS CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

a. Apoio aos jovens durante uma crise

Os jovens podem precisar de apoio, orientação de saúde mental ou atenção médica adicional durante ou logo após uma crise. É importante manter contato com os jovens que passaram por uma crise, bem como com outras pessoas que estiveram presentes durante uma emergência ou que também possam ter sido afetadas indiretamente (amigos, familiares ou outras pessoas próximas a alguém que passou por uma crise).

Os seguintes procedimentos devem ser seguidos durante e logo após uma crise:

- Avalie o estado físico, mental e emocional de jovens afetados direta ou indiretamente por uma crise
- Apoie o jovem, mas também respeite seu direito à privacidade ou à confidencialidade se não houver exigência de relatar o ocorrido
- Programe um contato de acompanhamento de qualquer pessoa afetada direta ou indiretamente por uma crise com uma pessoa apropriada (conselheiro de clube, dirigente distrital de proteção a jovens etc.)
- Ofereça os serviços adicionais de apoio a seguir. Informe _____ quando serviços adicionais de apoio forem necessários

Tipo de serviço	Provedor	Telefone	E-mail
<i>Por exemplo: saúde mental</i>	<i>Clínica ABC</i>	<i>+1-123-555-5555</i>	<i>ABC@email.com</i>

Observação: descreva outros tipos de apoio que seu distrito pode oferecer de acordo com as circunstâncias locais ou os tipos de serviços profissionais que seu distrito contratou ou aos quais tem acesso como parte de suas normas de proteção aos jovens.

b. Protocolos de administração

Relatórios: todos os relatórios exigidos (do distrito, locais, estaduais/provinciais, nacionais, internacionais e do RI) devem ser preenchidos dentro do prazo determinado.

Manutenção de registros: um registro oficial de uma resposta a uma crise, incluindo o respectivo questionário para reunião de avaliação preenchido, juntamente com outros materiais relevantes (comunicados à mídia/imprensa, cobertura da mídia, formulários de solicitação de seguro, cartas oficiais, correspondência por e-mail, boletins policiais etc.), deve ser arquivado junto com outros relatórios privados e confidenciais, podendo ser acessado apenas por quem precisa consultá-lo.

Observação: destaque os prazos de relatórios específicos obrigatórios nesta seção ou indique onde eles podem ser mencionados nas normas de proteção aos jovens do seu distrito. Descreva os requisitos adicionais de manutenção de registros de acordo com as circunstâncias locais.

c. Seguro e despesas

Seguro: o distrito mantém um seguro de responsabilidade civil que pode incluir cobertura para lesões corporais e/ou danos materiais que ocorram em uma emergência/crise. Consulte a cobertura e os limites da apólice para obter informações adicionais e ver as diretrizes da apólice. Todas as questões relacionadas a seguros ou

solicitações de seguro devem ser encaminhadas para {insira o nome da seguradora/do corretor}.

Observação: o seguro de viagem de um estudante deve oferecer coberturas médica, de repatriação e de evacuação. Conheça os requisitos da apólice e o processo para ativar a cobertura, relatar uma perda e enviar uma solicitação

Despesas: o distrito mantém um fundo de emergência para o gerenciamento de crises para o caso de haver despesas incorridas que exijam pagamento imediato para garantir a segurança e o bem-estar dos jovens e voluntários, incluindo despesas que podem ser reembolsadas posteriormente por uma seguradora de responsabilidade civil e outras que podem não ser reembolsadas. Na medida do possível, todas as despesas devem ser aprovadas com antecedência por {insira a pessoa responsável} e todos os recibos devem ser apresentados para reembolso e manutenção de registros.

Observação: mencione o nome e as informações de contato de sua seguradora ou indique onde encontrar informações sobre a cobertura e a apólice e designe um ponto de contato principal para dúvidas ou solicitações relacionadas ao seguro. Crises podem ser onerosas, especialmente quando há valores não cobertos pelo seguro. Consulte a Comissão Distrital de Finanças e a seguradora para determinar o valor do orçamento que você deve alocar para um fundo de emergência para o gerenciamento de crises e como esses fundos serão mantidos, auditados e administrados. Descreva quaisquer outras considerações processuais de acordo com as circunstâncias locais.

d. Como lidar com a mídia em casos de crise

Se a mídia fizer perguntas, solicitar comentários, entrevista ou outros detalhes relacionados a uma crise, o porta-voz designado será o governador do distrito, a menos que indicado de outra forma. Como parte do seu treinamento, todos os voluntários devem ser instruídos a não responder nem fazer comentários sobre uma situação de crise e encaminhar todas as perguntas ao porta-voz designado. Além disso, eles devem evitar fazer comentários ou compartilhar conteúdo publicado que envolva uma crise, encaminhando esse tipo de conteúdo ao porta-voz designado.

Observação: descreva orientações, considerações processuais e pessoas responsáveis adicionais de acordo com as circunstâncias locais. Consulte o documento sobre [Como lidar com a mídia em casos de crise](#) para obter mais orientações ao desenvolver as diretrizes do seu distrito.



Insira o logotipo do seu distrito aqui.
Use o Brand Center do Rotary para criar

APÊNDICE A - MODELO DE LISTA DE CONTATOS E PROTOCOLOS DE NOTIFICAÇÃO DE CRISE DO DISTRITO

! Esta lista de contatos deve ser atualizada anualmente ou sempre que houver mudança na liderança distrital. Esta lista deve ser distribuída a todas as pessoas listadas abaixo e a qualquer pessoa que possa precisar entrar em contato com as pessoas desta lista em caso de emergência (estudantes, pais, famílias anfitriãs, equipe médica no local etc.)

Nome	Função	E-mail	Telefone	Avisar
Por exemplo João da Silva	Governador do distrito, equipe de gerenciamento de crises principal	<u>joao.silva@email.com</u>	+1-123-555-5555	Toda a equipe de gerenciamento de crises principal
Por exemplo Joana da Silva	Presidente de Comissão Distrital de RYLA, equipe de gerenciamento de crises adicional	<u>joana.silva@email.com</u>	+1-123-555-6666	Dirigente distrital de proteção a jovens



Insira o logotipo do seu distrito aqui.
Use o Brand Center do Rotary para criar

APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO PARA REUNIÃO DE AVALIAÇÃO

! Este questionário deve ser adaptado de acordo com as circunstâncias locais, além de incluir instruções claras, designar uma pessoa responsável e indicar um cronograma realista para o acompanhamento

Seção 1 - Panorama da crise

Tipo de crise:

Nível da crise:

Breve descrição:

Data(s) em que ocorreu:

Seção 2 - Checklist de resposta à crise

- Sim Não 1. O tipo e o nível da crise foram identificados de forma adequada?
- Sim Não 2. O nível da crise foi adequadamente aumentado/reduzido?
- Sim Não 3. Os protocolos de resposta foram seguidos de acordo com o tipo/nível da crise?
- Sim Não 4. Os protocolos de notificação foram seguidos de forma adequada?
- Sim Não 5. Os requisitos de relatórios foram seguidos de forma adequada?
- Sim Não 6. *Se houver exigência de relatórios:* O relatório foi enviado ao RI em até 72 horas?
- Sim Não 7. Uma seguradora foi notificada?
- Sim Não 8. A crise foi resolvida de forma adequada?

Se alguma resposta for marcada como "Não", descreva abaixo para todos os casos:

Exemplo: 1. No início, pensamos que a crise era apenas de Nível 1, mas depois de analisá-la novamente, determinamos que era, na verdade, de Nível 2.

Seção 3 – Atualização do plano de gerenciamento de crises e treinamento de emergência

Sim Não 1. O plano de gerenciamento de crises precisa ser atualizado?

Em caso afirmativo, descreva quais atualizações são necessárias e inclua os detalhes na Seção 3:

Exemplo: As definições de cada tipo de crise serão atualizadas com mais detalhes para facilitar a identificação do tipo e do nível de cada crise.

Sim Não 2. É necessário um treinamento de emergência?

Em caso afirmativo, descreva quais atualizações são necessárias e inclua os detalhes na Seção 3:

Exemplo: Depois que as definições e os níveis de crise forem atualizados, a equipe de gerenciamento de crises principal realizará uma reunião virtual de 30 minutos com toda a equipe de resposta para garantir que todos estejam cientes das alterações.

Seção 4 - Acompanhamento de resolução da crise

Descreva todas as etapas de acompanhamento necessárias, a pessoa responsável por cada uma e um cronograma para concluir as etapas:

Acompanhamento	Responsável	Cronograma
<i>Por exemplo: Atualizar o plano de gerenciamento de crises</i>	<i>Governador do distrito, equipe de gerenciamento de crises principal</i>	<i>4 semanas ou até (inserir data)</i>
<i>Por exemplo: Realizar treinamento on-line no Zoom para compartilhar o plano de gerenciamento de crises atualizado</i>	<i>Dirigente distrital de proteção a jovens, A equipe de gerenciamento de crises principal</i>	<i>6 semanas ou até (inserir data)</i>

Seção 5 – Confirmações

Os indivíduos a seguir confirmam que participaram da reunião de avaliação da crise e concordam com quaisquer ações de acompanhamento descritas na Seção 4.

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*

Nome (em letra de forma) *Data*