	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	1 / 9

1. OBJETIVO

- **Estabelecer procedimentos de comunicação claros e eficazes** durante emergências para garantir uma resposta coordenada e eficiente.
- **Garantir uma coordenação eficaz** entre todos os níveis de resposta e com as partes interessadas externas.
- **Minimize o impacto** nas operações, no pessoal, nas comunidades e no meio ambiente.
- **Cumprir os regulamentos legais e normas técnicas aplicáveis**, nacionais e internacionais.
- **Manter a confiança e a transparência** com funcionários, comunidades, autoridades e outras partes interessadas.

2. ABRANGÊNCIA

Este Protocolo de Comunicação de Emergência é obrigatório para todas as unidades de mineração e metalurgia NEXA. Ele é projetado seguindo a metodologia do **Sistema de Comando de Incidentes (ICS)** e alinhado com as diretrizes **do ICMM**. Ele fornece orientação prática e aplicável para gerenciar efetivamente as comunicações durante situações de emergência, incluindo a interação com as comunidades e autoridades competentes.

3. REFERÊNCIAS

Normas técnicas e legais no Peru


- Lei nº 29783 - Lei de Segurança e Saúde Ocupacional.
- Decreto Supremo nº 005-2017-TR - Aprova o Plano Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho.
- Decreto Supremo nº 048-2011-PCM - Aprova o Regulamento da Lei nº 29664, que cria o Sistema Nacional de Gestão de Riscos de Desastres.
- Norma Técnica nº 042-MINSA/DGSP-V.01 - Protocolo para atendimento de emergências de saúde pública.

Normas Técnicas e Legais no Brasil

- Lei nº 12.608/2012 - Lei da Política Nacional de Proteção e Defesa Civil.
- Decreto nº 5.376/2005 - Institui o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil.
- Norma Regulamentadora NR 1 - Disposições Gerais sobre Saúde e Segurança do Trabalho.

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA - IMPRESSA EM: 14/01/26

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	2 / 9

Padrões internacionais

- ISO 22320:2011 - Gerenciamento de emergências: Diretrizes para gerenciamento de incidentes.
- NFPA 1600 - Padrão de Gerenciamento de Emergências e Continuidade de Negócios.
- Guia da Estrutura de Sendai para Redução do Risco de Desastres (2015-2030) - Fornece uma abordagem abrangente para a redução do risco de desastres.
- Diretrizes do Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) sobre gerenciamento de emergências.
- Orientação de Boas Práticas do ICMM sobre Preparação e Resposta a Emergências: Fornece diretrizes para preparação e resposta eficazes a emergências na indústria de mineração e metais.
- Diretrizes da UIT para Planos Nacionais de Telecomunicações de Emergência.

4. DEFINIÇÕES

- **Emergência:** Situação imprevista que afeta ou pode afetar a segurança das operações, pessoal, comunidades e/ou meio ambiente, exigindo intervenção imediata.
- **Brigada de Emergência (Equipe de Primeiros Socorros a Emergências):** Grupo inicial de pessoas treinadas que respondem diretamente à emergência, realizando tarefas como primeiros socorros, evacuação e controle inicial de incidentes.
- **CGE (Comitê de Gerenciamento de Emergências):** Um comitê de Nível 2 que coordena recursos adicionais e toma decisões táticas sobre a resposta.
- **CCGC (Corporate Crisis Management Committee):** Comitê Nível 3 que gerencia a crise no nível corporativo, estabelecendo estratégias de comunicação externa e tomando decisões estratégicas.
- **Comandante do Incidente:** Pessoa responsável pelo gerenciamento operacional no local do incidente.
- **Centro de Operações de Emergência (EOC):** Instalação a partir da qual a resposta tática e logística é coordenada durante uma emergência.
- **Partes interessadas:** Partes interessadas internas e externas, incluindo funcionários, contratados, comunidades locais, autoridades, mídia e outros grupos relevantes.


5. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

5.1 Estrutura Organizacional de Resposta a Emergências

A resposta a emergências está organizada em três níveis:

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA - IMPRESSA EM: 14/01/26

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	3 / 9

- **Nível 1:** Brigada de Emergência
- **Nível 2:** Comitê de Gerenciamento de Emergências (**CGE**).
- **Nível 3:** Comitê Corporativo de Gestão de Crises (**CCGC**).

5.2 Funções e responsabilidades

5.2.1 Nível 1: Brigada de Emergência

- **Comandante do Incidente (líder da brigada):**
 - Mobilizar a brigada e estabelecer o Posto de Comando Local.
 - Avaliar rapidamente a situação e determine ações imediatas.
 - Comunicar informações importantes ao **Coordenador de Emergência da Unidade**.
- **Membros da Brigada de Emergência:**
 - Executar tarefas específicas, como primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação.
 - Registrar informações relevantes sobre o incidente.
 - Garantir a segurança pessoal e de terceiros seguindo os protocolos estabelecidos.


5.2.2 Nível 2: Comitê de Gerenciamento de Emergências (CGE)

- **Coordenador do CGE:**
 - Convocar o comitê e estabelecer o **Centro de Operações de Emergência (COE)**.
 - Assumir o papel de **Comandante do Incidente** no nível tático.
 - Coordenar recursos adicionais e toma decisões sobre a resposta.
- **Membros do CGE:**
 - Gerentes de área, responsáveis pela segurança, saúde, meio ambiente, recursos humanos e apoio logístico.
 - Auxiliar no planejamento e execução de estratégias de resposta.
 - Garantir uma comunicação eficaz entre suas áreas e o COE.

5.2.3 Nível 3: Comitê Corporativo de Gerenciamento de Crises (CCGC)

- **Presidente do CCGC (CEO ou delegado):**
 - Convocar o comitê corporativo e estabelecer o **Centro de Crise Corporativa**.

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	4 / 9

- Liderar a gestão estratégica da crise.

- **Membros do CCGC:**

- Diretores, CEO, comunicações corporativas, jurídico e outros executivos importantes.
- Definir estratégias de gerenciamento de crises no nível corporativo.
- Gerenciar comunicações externas e relacionamentos com partes interessadas de alto nível.

6. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

6.1 Fluxo de comunicação e ativação em camadas

6.1.1 Detecção e notificação de emergência

- **Identificação inicial:**

- Qualquer trabalhador que detecte uma situação anômala ou emergencial deve priorizar sua segurança e a de seus colegas.
- Ativar alarmes manuais se for seguro fazê-lo.

- **Notificação imediata:**

- Entrar em contato imediatamente com o **Centro de Controle de Emergência** usando os meios mais rápidos disponíveis (rádio, telefone, sistema de alarme).
- Fornecer informações claras: localização exata, natureza da emergência, pessoas afetadas, riscos adicionais.

- **Ações do Centro de Controle:**


- Notificar o Supervisor Direto ou responsável pela área afetada.
- Alertar o Líder da Brigada da área.
- Informar o **coordenador de emergência da unidade**.

6.1.2 Ativação da Brigada de Emergência: Nível 1

- **Avaliação inicial:**

- O Líder da Brigada de Emergência assume o papel de **Comandante do Incidente**.
- Avaliar a situação em termos de segurança, magnitude e recursos necessários.
- Determinar medidas imediatas e comunica ao Coordenador de Emergência.

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	5 / 9

- **Resposta imediata:**

- Intervir para controlar a situação, se for seguro fazê-lo.
- Certificar-se de que as ações sejam realizadas seguindo os protocolos de segurança.

- **Comunicação e Documentação:**

- Documentar os detalhes relevantes do incidente.
- Avaliar a necessidade de escalar para o Nível 2 e notificar o **Coordenador CGE**, se necessário.

- **Encerramento da Emergência de Nível 1:**

- **Declaração de Fim de Emergência:** Em uma emergência de nível 1, a pessoa responsável por declarar o fim do evento é o líder ou chefe da brigada local que administrou diretamente a situação, em coordenação com o supervisor ou responsável pela área afetada. Como não são necessários recursos adicionais ou ativação do comitê de gerenciamento de emergência, a autoridade para encerrar a emergência cabe ao nível operacional que respondeu imediatamente e diretamente ao incidente. Se a situação estiver sob controle, declare o fim da emergência de Nível 1 e comunique a todas as partes envolvidas.
- **Relatório Final:** A pessoa responsável por declarar o fim do evento elabora um relatório detalhado do incidente e das ações tomadas.

6.1.3 Ativação do Comitê de Gerenciamento de Emergências (EMC): Nível 2

- **Chamada e Organização:**

- O Coordenador CGE assume o papel de **Comandante do Incidente** no nível tático.
- Definir o **COE** para um local seguro.
- Convocar membros-chave do CGE.


- **Planejamento e resposta:**

- Analisar as informações do líder da brigada.
- Desenvolver um plano de ação com objetivos claros.
- Coordenar recursos adicionais e, se necessário, estabelecer comunicação com serviços de emergência externos.

- **Comunicação e Gestão de Stakeholders:**

- Informar a equipe sobre a situação e as medidas de segurança.

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--


	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	6 / 9

- Designar um Oficial de **Informação Pública (PIO)** para gerenciar as comunicações externas.
- Garantir a conformidade com os requisitos legais e notificações regulatórias.
- **Monitoramento e avaliação contínuos:**
 - Realizar avaliações regulares e adapte estratégias.
 - Considerar a necessidade de subir para o Nível 3.
- **Encerramento da Emergência de Nível 2:**
 - **Declaração do fim da emergência:** Em uma emergência de nível 2, uma vez que o incidente tenha sido controlado e as condições de segurança verificadas, é o comitê local de gerenciamento de emergências, chefiado pelo gerente geral ou seu substituto designado, que declara oficialmente o fim da emergência.
 - **Relatório Final:** Prepare um relatório abrangente detalhando o gerenciamento da emergência e as lições aprendidas.
 - **Reunião pós-incidente:** Conduza uma sessão para discutir a resposta e melhorar os planos futuros.

6.1.4 Acionamento do Comitê Corporativo de Gestão de Crises (CCGC): Nível 3

- **Chamada e Organização:**
 - O presidente do CCGC assume o papel de **Comandante do Incidente** no nível estratégico.
 - Estabelecer o **Centro de Gerenciamento de Crises**.
 - Convocar executivos-chave.
- **Estratégia e Tomada de Decisão:**
 - Avaliar o impacto a longo prazo.
 - Definir estratégias para proteger a reputação e garantir a continuidade dos negócios.
 - Mobilizar recursos corporativos.
- **Comunicação e Relações Externas:**
 - Implementar uma estratégia de comunicação eficaz com a mídia, investidores e principais partes interessadas.
 - Coordenar com autoridades de alto nível e gerência implicações legais.
- **Monitoramento e Recuperação:**

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	7 / 9

- Monitorar o andamento das ações.
- Estabelecer um plano de recuperação.
- Realizar uma auditoria pós-crise.

- **Encerrando a crise:**

- **Declaração do fim da emergência:** Em uma Emergência de Nível 3, uma vez controlada a situação e verificados os critérios de segurança e estabilidade, é o comitê de gerenciamento de crises no nível corporativo – chefiado pela mais alta autoridade designada pela empresa – que declara oficialmente o fim da emergência.
- **Relatório Final:** Documenta todas as ações tomadas e resultados obtidos.
- **Implementação de práticas recomendadas:** atualize políticas e procedimentos com base nas lições aprendidas.

6.2 Procedimentos de comunicação

6.2.1 Comunicação Interna

- **Canais:**

- Sistemas de alarme, telefones, rádios, e-mail e mensagens internas.

- **Procedimentos:**

- Notificações imediatas ao pessoal afetado.
- Atualizações regulares durante a emergência.
- Instruções claras sobre medidas de segurança e ações a serem seguidas.

6.2.2 Comunicação Externa


- **Partes interessadas externas:**

- Autoridades reguladoras, comunidades locais, mídia, fornecedores e clientes.

- **Procedimentos:**

- Emissão de comunicados de imprensa aprovados.
- Notificação às autoridades de acordo com os requisitos legais.
- Atualização transparente para a comunidade e partes interessadas.

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	8 / 9

7. TREINAMENTO E EXERCÍCIOS

- **Programas de treinamento:**

- Sessões regulares para todos os funcionários.
- Atualizações sobre protocolos e procedimentos.
- Treinamento especializado para membros da brigada de emergência, CGE e CCGC.

- **Exercícios (Simulados):**

- Desempenho periódico para avaliar a eficácia do protocolo.
- Cenários que incluem comunicações internas e externas.
- Análise subsequente para identificar áreas de melhoria.

8. REVISAR E ATUALIZAR

- **Periodicidade:**

- O protocolo deve ser revisado e atualizado pelo menos uma vez por ano ou após qualquer incidente significativo.

- **Responsabilidade:**

- O Coordenador de Emergência é responsável por liderar o processo de revisão.

- **Procedimentos:**

- Incorpore as lições aprendidas com emergências e exercícios.
- Certifique-se de que todas as alterações sejam comunicadas à equipe relevante.
- Verifique a conformidade com novos regulamentos e normas.

9. ANEXOS


Anexo 1: Fluxo de Comunicação de emergência por Níveis



Anexo 1: Fluxo de
Comunicação de eme

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Uso interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA - IMPRESSA EM: 14/01/26

	Padrão Gerencial	Código	PG-SUS-SSO-125-PT
		Revisão	1.0
	Protocolo de Comunicação de Emergência	Área	SSO
		Páginas	9 / 9

Anexo 2: Listagem de Contatos de Emergência (Internos e Externos)



Anexo 2: Listagem de Contatos de Emergência

Anexo 3: Modelos de comunicados e notificações oficiais.



Anexo 3: Modelos de comunicados e notificações

Anexo 4: Protocolos de Comunicação Específicos para Tipos de Emergências.



Anexo 4: Protocolos de Comunicação Específicos

Elaborado por: Roy Fredy Santa Cruz García	Sigilo: Usado interno ao negócio	Aprovado por: Guilherme Augusto De Souza Freitas
--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA - IMPRESSA EM: 14/01/26