

# Desordem civil: controle e estratégias para mitigação de riscos



# Desordem civil: controle e estratégias para mitigação de riscos

---

Apesar de desordens civis e tumultos não serem considerados um risco novo, eles representam uma mudança nos riscos da sua empresa que deve ser avaliado detalhadamente, baseando-se nas operações e vulnerabilidades do seu negócio. A instabilidade e as desordens civis são riscos potenciais para a maioria das empresas. O impacto na sua empresa depende de muitos fatores, tais como o tipo de evento, a proximidade e o tipo do seu negócio. Uma compreensão melhor das ameaças e vulnerabilidades que podem afetar a sua empresa ajudará em uma avaliação de risco mais abrangente. Uma boa abordagem para mitigar esta ameaça é realizar uma avaliação de risco detalhada e executar as mudanças necessárias no seu programa de gerenciamento de riscos.

## INTRODUÇÃO

Protestos, manifestações, comícios, passeatas, greves e encontros semelhantes são meios para que uma massa de pessoas possa expressar publicamente o mesmo ponto de vista. Eventos de grande visibilidade, reuniões e conferências para determinadas organizações globais, como o Fundo Monetário Internacional, o Banco Mundial, G-20, Copa do Mundo e Jogos Olímpicos atraem, frequentemente, manifestantes antiglobalização, protestantes do comércio global e anarquistas. Conflitos religiosos e étnicos também podem levar graves desordens. Embora a maior parte desses encontros permaneça sobre controle e seja pacífica, a convergência e influência de ativistas locais, nacionais ou mesmo internacionais e de grupos de afinidade podem resultar em agitação, incêndio, vandalismo, motins ou distúrbios civis em grande escala, com sério potencial de impacto nas empresas. Este documento oferece orientação às empresas para melhorar sua preparação para emergências em locais potencialmente expostos à desordem pública.

## DISCUSSÃO

Há muitos motivos pelos quais grupos de pessoas se reúnem. Considere:

- Manifestações associadas com o “Movimento Passe Livre”.
- Encontros de protestos fora de encontros políticos.
- Greves de trabalhadores fora das empresas.
- Fãs participando de eventos esportivos e musicais.
- Festas populares.

Muitas vezes, esses encontros são controlados pelas autoridades públicas para minimizar ou evitar a comoção civil. No entanto, a experiência mostra que as reuniões controladas podem evoluir, de repente, para desordens, vandalismo, motim, ou outras formas de desordem pública. Desordem pública é um evento resultante de ações ilegais coletivas por um grupo de indivíduos que se envolve em conduta perturbadora da ordem pública. Isso pode ser na forma de desobediência pacífica, protesto, passeata ou manifestação de grupos ativistas, mas a maior preocupação é a perturbação da ordem pública se transformar em violentos tumultos colocando em risco propriedades e pessoas. Apesar de algumas manifestações e passeatas serem eventos planejados com alguma informação prévia sobre a intenção, local e hora, elas também podem ser espontâneas ou aumentar rapidamente o risco às propriedades e pessoas. Tais eventos e suas consequências podem durar por um curto período de tempo ou durante vários dias. A agitação e desordens civis podem causar um sério impacto nas operações empresariais e resultar em uma sobrecarga significativa da aplicação da lei e de recursos de segurança pública.

## ORIENTAÇÃO

Embora as desordens civis e tumultos não sejam considerados riscos novos, eles são uma ameaça que devem ser avaliados detalhadamente, com base nas operações e vulnerabilidades do seu negócio. O ambiente econômico e político atual e o alto índice de desemprego são fatores significativos. Além disso, a convergência da internet e a capacidade evolução das mídias sociais de se comunicar de forma rápida e mobilizar grandes multidões estão impactando negativamente neste risco. Uma avaliação detalhada dos riscos pode levar a uma melhor compreensão dos mesmos e ser de grande ajuda para uma empresa avaliar e adequar os planos de emergência existentes, assim como identificar as melhorias necessárias para medidas de proteção e de mitigação dos riscos. Ressaltamos a proteção da vida como uma prioridade.

Realize uma avaliação de riscos para cada local que possa estar exposto a desordem civil. Recomendamos avaliações separadas para cada local, já que as ameaças e vulnerabilidades podem variar de local para local. A avaliação de riscos tem como objetivo avaliar e adequar planos de emergência existentes e identificar as melhorias necessárias. Uma vez que cada situação de ameaça e/ou vulnerabilidade é única, a Zurich Seguros recomenda a todas as organizações avaliar a sua exposição e tomar medidas adequadas de proteção, segurança e ações de mitigação. Tal como a comoção civil, a exposição aos riscos pode ser de natureza dinâmica, portanto, é importante planejar, revisar e atualizar periodicamente as avaliações de riscos.

## AVALIAÇÃO DE RISCOS

As exposições de um local variam de acordo com o grau de risco da desordem civil. A seguir estão alguns exemplos de condições que podem apresentar um maior nível de exposição à perturbação da ordem pública.

- Localidades urbanas ou centrais.
- Proximidade de complexos esportivos.
- Proximidade de locais/rotas de desfile ou paradas que possam desencadear um protesto.
- Proximidade a uma empresa que pode ser o alvo de um protesto.
- Proximidade a edifícios governamentais e embaixadas e consulados estrangeiros.
- Locais com vidros na frente mostrando itens de alto valor ou muito desejados.

Embora qualquer empresa em uma região vulnerável possa estar em perigo, como hotéis, restaurantes, estádios, salas de convenções, lojas e imóveis, elas ainda podem enfrentar as ameaças à segurança de seus funcionários e clientes.

Quando um local é o ponto de encontro de um evento que será alvo do protesto, na fase de planejamento do evento é importante a plena cooperação com a aplicação da lei.

Uma avaliação de riscos ajudará a preparar uma lista concisa de ações para complementar e melhorar a comunicação, proteção, mitigação e os planos de resposta de emergência da sua empresa. A estratégia deve ser focada na abordagem “Preparação-Resposta-Recuperação” para ajudar a reduzir o impacto negativo na empresa e assegurar a resiliência e a continuidade dos negócios. Reveja suas apólices de seguro e cobertura com o seu corretor ou agente de seguros.

## HACKTIVISMO

Apesar de não estarem relacionadas a uma situação de desordem civil, algumas organizações podem estar vulneráveis a hackers, ataques à interrupção de serviços e outros riscos cibernéticos antes, durante e depois desses eventos. O “hacktivism” e a avaliação de riscos de outras ameaças cibernética também devem fazer parte dessa avaliação de riscos.

Durante a avaliação de riscos, considere dois níveis do plano de ação, dependendo do caso - em primeiro lugar, as ações que devem ser tomadas quando já se sabe antecipadamente da realização eventos que poderiam levar a desordem civil e, em segundo, as ações a serem tomadas quando uma desordem civil realmente se desenvolve. Há várias estratégias de ação listadas neste Risktopic para sua consideração e adaptação. Uma vez que as ameaças e vulnerabilidades de cada local podem ser diferentes, as ações listadas abaixo podem não estar incluídas todos os quesitos para todas as localidades. As ações foram desenvolvidas com base em informações de diversas fontes consideradas confiáveis. Comece a planejar com antecedência e busque respostas das autoridades e de especialistas. Não deixe para depois ou adie a execução do plano.

## CONSCIENTIZAÇÃO DO POTENCIAL DE DESORDEM CIVIL

A conscientização antecipada de um evento que poderia levar a desordens civis propicia tempo para que locais potencialmente afetados tomem medidas razoáveis para se preparar. Desenvolva um plano de ação para preparar antecipadamente a instalação para a desordem civil, considerando a possibilidade de restringir as operações, se necessário.

- **Plano de ação de emergência**

- **Implementar ações ao plano de emergência, tais como:**

- Fazer o backup de registros importantes do negócio.
    - Remover ou armazenar materiais de alto valor e dinheiro em local seguro.
    - Verificar cartas e pacotes de conteúdo ou natureza suspeitos.

**- Expandir o plano de ação a emergência para incluir uma resposta às ameaças de desordem civil:**

- Delegar autoridade a uma ou mais pessoas para executar e coordenar o plano de ação emergencial em caso de possíveis ameaças de desordens civis.
- Designar uma pessoa treinada como um porta-voz para assuntos com a mídia, para coordenar todas as comunicações.
- Identificar locais ou condições que poderiam acionar o plano de resposta às ameaças de desordens civis do local.
- Atribuir a uma ou mais pessoas a responsabilidade de monitorar os comunicados da imprensa e boletins das autoridades civis, monitorando o Facebook, Twitter e outros canais de rede sociais de grupos conhecidos como o “Movimento Passe Livre” e outros que podem estar associados com a organização dos protestos. Esse monitoramento pode lhe propiciar possíveis conhecimentos sobre os planos de ação em evolução do grupo e táticas de recrutamento/mobilização para marchas e manifestações em locais específicos. As equipes de segurança do local devem ter acesso em tempo hábil a qualquer informação da situação em desenvolvimento e capacidade de avaliar rapidamente a trajetória de qualquer situação em crescimento e, assim, determinar a necessidade de medidas de emergência. Ajustar os planos de viagens e cronogramas de trabalho para permitir o acesso necessário das pessoas que gerenciam e executam as ações de emergência.

**• Ações de segurança - Verifique se todas as medidas de segurança estão funcionando e aumente o nível de segurança na medida em que as operações permitirem.**

**- Passiva:**

- Cercas – Mantenha os portões fechados. Tranque os portões que não são utilizados.
- Janelas – Verifique se há grades de proteção em todas as janelas que são possíveis de ser alcançadas, incluindo as janelas do porão. Se existirem persianas, feche-as ou prepare-se para fechá-las. Remova bens valiosos ou atrativos das janelas.
- Portas – Mantenha as portas exteriores fechadas e trancadas. Isto inclui as portas de acesso ao porão. Verifique se todas as travas estão protegidas contra ações maliciosas.
- Portas, janelas e outros pontos de acesso (ou seja, entradas de ar) elevados – Deixe-os protegidos ou elimine o acesso a qualquer porta da cobertura, do terraço ou janela que são acessíveis aos intrusos.
- Sinalização – Certifique-se de que placas “Não Ultrapasse” estejam instaladas.

**- Ativa:**

- Sistema eletrônico de intrusão – Confirme se os sistemas estão em funcionamento e ative todos os recursos, na medida em que as suas operações permitirem.
- Sistemas de Circuito Fechado de TV – Confirme se o sistema está em completo funcionamento e as condições de gravação. Aumente a atenção nas imagens das áreas-chave, como o lobby, entradas e docas.
- Iluminação do perímetro – Confirme se todas as áreas externas estão iluminadas durante a noite, ou que estejam com a iluminação natural prejudicada.

**- Manual:**

- Sistemas de controle acesso - Reforce as políticas de uso do sistema de acesso com cartão/biometria, enfatizando a necessidade de evitar a entrada de pessoas não autorizadas.
- Equipe de Segurança – Prepare-se para aumentar a equipe de segurança com base nos resultados da avaliação de riscos. Pode ser necessária a contratação e coordenação de serviços de segurança terceirizados. Não espere até o início da desordem para contratar um serviço de segurança terceirizado.
- Equipamentos de segurança (rádios, telefones celulares, lanternas, materiais de primeiros socorros) estão disponíveis e funcionando.

**• Ações de proteção contra incêndios – Tome medidas para verificar se os sistemas de proteção contra incêndio estão operando e se os materiais inflamáveis estão armazenados em local seguro.**

**- Verifique se todos os sistemas fixos de proteção contra incêndio estão em funcionamento, incluindo o seguinte:**

- Válvulas de fornecimento de água abertas
- Tanques de água cheios
- Hidrantes acessíveis

- Bombas de incêndio em modo automático
  - Tanques de diesel da moto bomba de incêndio cheios
  - Válvulas de governo de sprinklers abertas
  - Sistemas de extinção de incêndio operacionais
  - Sistemas de alarme de incêndio sem indicação de falhas
  - Portas corta-fogo funcionais e não obstruídas
- Materiais inflamáveis e combustíveis ao ar livre estão seguros, incluindo:**
- Bombas de combustível – Desenergizar as bombas e lacrar as válvulas
  - Reservatórios de líquidos inflamáveis e combustíveis – Fechar e travar as válvulas de descarga
  - Cilindros de gás inflamável – Bloquear, proteger ou remover da planta
  - Armazenamento no pátio (área livre) – Mover para um local fechado
  - Veículos – Deixar na garagem ou realocar
  - Caçamba e containers de lixo – Deixar vazios ou remover da planta
  - Resíduos combustíveis - Aplicar medidas de arrumação e limpeza
- **Energia de emergência – Tome medidas para verificar se o sistema de emergência está pronto.**
    - Os tanques de combustível do gerador de emergência estão cheios?
    - A iluminação de emergência esta funcional?
  - **Evacuação - Iniciar ações de evacuação com base na avaliação de riscos.**
    - Planeje a saída dos funcionários e clientes. Com base na avaliação de riscos, isso pode implicar na evacuação de todas as pessoas ou todas as pessoas, exceto a equipe de segurança.
    - Planeje uma rota de evacuação alternativa ou defenda, no local, uma estratégia de ação para os funcionários e clientes, caso a desordem impeça ou bloqueie uma evacuação ordenada.
    - Notifique as autoridades competentes sobre as ações de evacuação.
    - Notifique a empresa externa de monitoramento dos alarmes sobre qualquer evacuação completa de todas as pessoas.
  - **Ações de comunicação: Verifique se a comunicação no local foi atribuída a um indivíduo e se há um segundo indivíduo alternativo.**

## OBSERVAÇÃO DE UMA REAL DESORDEM CIVIL

Quando se observa uma real desordem civil, tome medidas adicionais conforme determinado pela avaliação de riscos, tais como:

- **Ações de segurança - Verifique se todas as medidas de segurança previstas estão funcionando e melhore o nível de segurança na medida do possível.**
  - Passiva:**
    - Cercas – Feche e trave todos os portões.
    - Janela – Feche os sistemas de proteção das janelas, como grades móveis, persianas, etc.
    - Portas – Feche e trave todas as portas externas.
  - Ativa:**
    - Sistema Eletrônico de intrusão - Ative o sistema de monitoramento de perímetro. Além disso, ative os pontos de monitoramento de interiores (sistema por infravermelho, por exemplo), caso esteja prevista uma evacuação completa.
- **Ações de proteção contra incêndio – Feche todas as portas corta-fogo internas conforme o tempo permitir.**
  - Evacuação – Inicie as evacuações adicionais de acordo com a avaliação de risco da situação.

- Relatórios: Mantenha um registro de incidentes e relatórios completos assim que for seguro fazê-lo para ter uma comunicação adequada caso a casa-matriz, áreas legais ou a companhia de seguros peçam a notificação.

## CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS PARA OS FUNCIONÁRIOS PERMANECEREM NO LOCAL DURANTE A DESORDEM CIVIL

- Questões trabalhistas e pessoais irão variar dependendo do tipo de operações, da necessidade de produção ou de permanência no trabalho e outros fatores.
- Planeje e providencie moradia para os funcionários, se necessário. Certifique-se de que os funcionários que estão no trabalho têm um meio para permanecer no local durante a desordem, se necessário.
- Esteja ciente se há algum toque de recolher em vigor. O toque de recolher vai limitar a disponibilidade de funcionários, principalmente nos turnos noturnos. Os funcionários podem não conseguir chegar ao/voltar do trabalho. Programe-se para isto.
- Certifique-se de que os funcionários que permanecerem na propriedade durante a desordem podem manter contato com seus familiares. Isso pode aliviar o problema dos funcionários saírem para chegar em casa.
- Antecipe as necessidades de viagens e outras necessidades durante a desordem civil nas áreas atingidas. Evite o uso de transporte público durante a desordem. Utilize uma entrada para funcionários específica que seja rigorosamente controlada pela segurança. O acesso ao edifício deve ser permitido somente aos funcionários designados para ir trabalhar.

## CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS PARA HOTÉIS

- **Conscientização do potencial de desordem civil**
  - Os hotéis podem realmente não ter uma porta de entrada principal que seja bloqueável. Quando a instalação estiver exposta à desordem civil, deve ser considerado um meio para proteger a porta de entrada principal.
  - Instrua os funcionários do departamento de reservas para informar aos clientes que o hotel estará em uma possível área de desordem.
  - Considere rever práticas de faturamento de no-show para reservas canceladas ou sem comparecimento durante o período de desordem.
  - Certifique-se de que há suprimentos adequados (alimentos e bebidas) à disposição para a duração prevista da desordem.
- **Conscientização de uma real desordem civil**
  - Seja honesto na comunicação com os hóspedes sobre as potenciais desordens na região.
  - Forneça atualizações contínuas para os hóspedes através dos quadros de avisos do hotel, sistema de televisão do hotel ou carta.
  - Estimule os hóspedes a ficar na propriedade do hotel e evitar sair para jantar, ir a shows, etc.
  - Realoque funcionários que permanecem na área externa do hotel durante a desordem, tais como porteiros e atendentes do valet parking.
  - Providencie escoltas de segurança para os hóspedes que estão indo ou voltando do estacionamento do hotel.
  - Realoque os hóspedes de todos os quartos do piso térreo para os andares superiores do hotel longe de potenciais danos.

## CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS PARA AS LOJAS DE VAREJO

- Conscientização do potencial da desordem civil
- Estabeleça políticas e protocolos de segurança para lidar com desordens civis.
  - Priorize proteger funcionários e clientes contra acidentes.
  - Considere, no mínimo, a instalação de portas de aço de enrolar que sejam resistentes a impacto para proteção dos vidros.

- Determine a resposta, capacidades e uso da aplicação da lei, da segurança do centro comercial (shoppings) e de funcionários da empresa terceirizada para responder a emergências.
- Determine as mudanças da norma de prisão/apreensão corporativa para proteger administradores e funcionários de danos.

## CONSCIENTIZAÇÃO DA REAL DESORDEM CIVIL

- Certifique-se de que foram feitas notificações à polícia, segurança do centro comercial (shopping) e aos escritórios locais, regionais e corporativos, conforme determinado pelo departamento jurídico da casa matriz.
- Não entre em conflito com manifestantes ou saqueadores para evitar o saque de mercadorias. Proteja os funcionários e clientes de acidentes. Lembre os gerentes, funcionários e clientes, se necessário, sobre os protocolos de segurança.
- Proteja os registros de vigilância e as áreas visitadas por suspeitos de roubo no caso de um “evento de roubo em multidão”.
- Após o evento:
  - Coopere com as autoridades policiais ou locais.
  - Forneça cópias de vídeos e depoimentos de testemunhas, como indicado pelo escritório corporativo e departamento jurídico.
  - Avalie a resposta do evento. Obtenha o feedback da gerência e dos funcionários que trabalharam no horário do evento.
  - Se necessário, atualize as políticas e procedimentos, conforme determinado.
  - Se necessário, melhore os sistemas de vigilância, segurança física do edifício e de funcionários.

## CONCLUSÃO

A instabilidade e as desordens civis são riscos potenciais para a maioria das empresas e nenhuma delas está imune a isso. O impacto na sua empresa depende de muitos fatores, tais como o tipo de acontecimento, a proximidade do evento e tipo de negócio da empresa. Uma compreensão melhor dessas ameaças e vulnerabilidades ajudará em uma avaliação de riscos mais abrangente. Realizar uma avaliação dos riscos detalhada antes de qualquer evento programado e executar as mudanças necessárias no seu programa de gerenciamento é uma abordagem prudente para ajudar a mitigar estas ameaças.

## Zurich Brasil Seguros

Av. Jornalista Roberto Marinho, 85 - 23º andar  
Brooklin Novo – 04576-010  
São Paulo, SP – Brasil

Publicação do Departamento de Risk Engineering da Zurich Brasil Seguros S.A.  
Edição Digital nº 01 - Atualizada em Dezembro/2020

Para receber outros informativos ou obter maiores informações, contatar o  
Departamento de Risk Engineering da Zurich.

E-mail: [engenharia.riscos@br.zurich.com](mailto:engenharia.riscos@br.zurich.com)

A informação contida nesta publicação foi compilada pela Zurich a partir de fontes consideradas confiáveis em caráter puramente informativo. Todas as políticas e procedimentos aqui contidos devem servir como guia para a criação de políticas e procedimentos próprios, através da adaptação destes para a adequação às vossas operações. Toda e qualquer informação aqui contida não constitui aconselhamento legal, logo, vosso departamento legal deve ser consultado no desenvolvimento de políticas e procedimentos próprios. Não garantimos a precisão da informação aqui contida nem quaisquer resultados e não assumimos responsabilidade em relação à aplicação das políticas e procedimentos, incluindo informação, métodos e recomendações de segurança aqui contidos. Não é o propósito deste documento conter todo procedimento de segurança ou requerimento legal necessário. Esta publicação não está atrelada a nenhum produto em específico, e tampouco a adoção destas políticas e procedimentos garante a aceitação do seguro ou a cobertura sob qualquer apólice de seguro.

