

# Gerenciamento de Crises

## Execução e gerenciamento das iniciativas táticas

Por meio da experiência em gerenciamento de crises, continuidade de negócios e gerenciamento de programas, juntamente com uma ampla presença global, a equipe de Strategic & Compliance Risk da KPMG tem assessorado as organizações no gerenciamento de suas exposições e seus impactos aos riscos nos negócios.



### Propósito - Valor

Estabelecer um núcleo de resposta centralizada (Crisis Management Officer - CMO) e com experiência é essencial para minimizar as ameaças às operações, às cadeias de suprimentos e à estabilidade financeira que podem resultar de uma crise.

Através do time central de resposta centralizada, escalável às necessidades da empresa, com suporte local ou remoto, avaliamos e priorizamos os riscos atuais e potenciais. Nossas estruturas de governança utilizam tecnologias e automação padronizadas para gerenciar as iniciativas e resultados alcançados, envolver e informar os principais interessados e implementar e orientar táticas de mitigação.

Ajudamos as organizações a se concentrarem nas coisas certas, avaliando o estado atual e traduzindo estratégias de resposta a crises em iniciativas táticas para alcançar resultados tangíveis alinhados às prioridades de liderança, levando ordem ao caos da interrupção.



### Pontos de atenção

- Interrupção contínua e imediata dos riscos que afetam várias unidades de negócios, funções e/ou locais.
- Prioridades pouco claras e/ou esforços de resposta díspares e descoordenados.
- Ausência de metodologia, ferramentas e automação para permitir atividades de gerenciamento, colaboração, comunicação e mitigação de riscos.
- Planejamento não adequado ao tamanho, escala e complexidade do evento (crise), levando a restrições de recursos ou desalinhamento.
- Avaliação inadequada dos riscos, plano de contingências e cenários, cartilhas, simulações ou treinamento.

## Metodologia de Gerenciamento de Crises

### Planejamento

- Prioridades de liderança
- Pessoas
- Dependências externas
- Novos problemas, riscos e lições aprendidas
- Iniciativas cross-business

Comunicação e gerenciamento de partes interessadas

Transparência

Monitoramento contínuo do progresso, riscos e problemas

PMO



Centro de comando e gerenciamento de respostas

Agilidade

Planejamento de atividades e gerenciamento de projetos

Tecnologia e Automação

Data & Analytics

### Resultados

- Painéis executivos
- Comunicações internas e externas
- Iniciativas implementadas
- Mitigação de riscos
- Lições aprendidas



## Questões centrais

- Sua organização possui uma governança estabelecida e uma abordagem estratégica para superar uma crise?
- Sua organização é flexível o suficiente para mobilizar rapidamente equipes e recursos nos locais necessários?
- Existem portfólios de ações e análise de cenários a serem implementados em uma crise?
- Sua organização tem acesso a ferramentas de ativação para otimizar a resposta a crises e facilitar um caminho mais rápido para a resolução?
- Como sua organização se planeja para fornecer a governança de modo a mitigar o risco de desinformação, evitar esforços conflitantes díspares entre as funções e alinhar a organização com o time de comando central de gerenciamento de crises?
- Sua organização está preparada para acomodar as pessoas de maneira saudável e sustentável, se ajustando a novas formas de trabalhar?
- Há clareza e objetividade no posicionamento da liderança e na comunicação, além de um feedback para garantir transparência no processo?
- Como sua organização demonstra capacidade de adaptação em circunstâncias extraordinárias?
- Sua organização possui a experiência ou os recursos disponíveis internamente para gerenciar efetivamente uma crise ou você identificou como obterá, de maneira rápida e confiável, os recursos necessários?
- A infraestrutura de tecnologia foi adequadamente projetada para suportar situações de crise e/ou possuem alternativas ágeis para mudanças rápidas, reduzindo os impactos sobre as pessoas e os negócios?



## Fale com o nosso time

### Diogo Dias

Sócio Compliance de Contratos  
(11) 97545-4659

### Fernando Lage

Sócio Governança, Riscos e Compliance  
(11) 94481-6009

### Emerson Melo

Sócio Compliance e Riscos Regulatórios  
(11) 94223-7484

### Raphael Sore

Sócio Forensic e Riscos Regulatórios  
(11) 99920-0509

### Luis Navarro

Sócio Gestão de Riscos e Crises  
(11) 98627-3220



**Ser criativo  
transforma negócios.**

#KPMGTransforma



Baixe o APP  
KPMG Brasil

[kpmg.com.br](http://kpmg.com.br)



[/kpmgbrasil](https://www.instagram.com/kpmgbrasil)

© 2020 KPMG Consultoria Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça. Todos os direitos reservados. Impresso no Brasil.

O nome KPMG e o logotipo são marcas registradas ou comerciais da KPMG International.

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de uma pessoa ou entidade específica. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há garantia de sua exatidão na data em que forem recebidas nem de que tal exatidão permanecerá no futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreenderem ações sem orientação profissional qualificada, precedida de um exame minucioso da situação em pauta.

Projeto Gráfico e diagramação: Gaudí Creative Thinking.