



PLANO DE CONTINGÊNCIA– CRBM-5

O Conselho Regional de Biomedicina - 5ª Região (CRBM-5), comprometido com a excelência administrativa e a prestação de serviços de alta qualidade aos profissionais biomédicos e à sociedade, estabelece este **Plano de Contingência (PC)**. Este documento é parte integrante do nosso Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em conformidade com a norma **ABNT NBR ISO 9001:2015**.

O objetivo deste plano é identificar potenciais riscos e cenários de emergência que possam interromper, parcial ou totalmente, as atividades essenciais do Conselho, e definir ações imediatas para minimizar impactos, garantindo a continuidade dos serviços, a integridade de dados, a segurança dos colaboradores e o atendimento aos profissionais, mesmo em situações adversas (como falhas de infraestrutura, desastres naturais, ataques cibernéticos ou crises sanitárias).

A elaboração e manutenção deste plano atendem aos seguintes requisitos:

ISO 9001:2015 (Cláusula 4.1- Contexto da organização): A organização deve determinar se a mudança climática é uma questão relevante.

ISO 9001:2015 (Cláusula 4.2- Partes interessadas): Partes interessadas relevantes podem ter requisitos relacionados às mudanças climáticas

ISO 9001:2015 (Cláusula 6.1 - Ações para abordar riscos e oportunidades): A norma exige que a organização determine os riscos que precisam ser abordados para garantir que o SGQ alcance seus resultados pretendidos, previna ou reduza efeitos indesejados e promova a melhoria contínua.

ISO 9001:2015 (Cláusula 8.1 - Planejamento e controle operacional): Exige que o conselho implemente o controle dos processos para atender aos requisitos de serviços, assegurando a capacidade de resposta diante de falhas.

Lei nº 12.608/2012 (Política Nacional de Proteção e Defesa Civil): Reforça a necessidade de planos para o restabelecimento de serviços essenciais e resposta a emergências.

Legislações da Área de Saúde e Administrativa (Resoluções CFBM e normativas do CRBM-5): Garantem que a fiscalização e a emissão de documentos técnicos não sejam interrompidas, mantendo a legalidade do exercício profissional.



1. Objetivo

Garantir a continuidade do atendimento aos biomédicos e à sociedade em situações excepcionais como enchentes, pandemias ou interrupções presenciais.

2. Escopo

Aplica-se ao atendimento ao público, fiscalização, registro e atendimento, processos administrativos, comunicação institucional e demais atividades essenciais.

3. Princípios

Continuidade do serviço público, proteção de pessoas, acesso remoto, transparência, segurança da informação e flexibilidade operacional.

4. Níveis de Contingência

Nível 1: Atenção; Nível 2: Contingência parcial; Nível 3: Contingência total com suspensão do atendimento presencial.

5. Governança

Comitê composto por Presidência, Gerência Geral, TI, Comunicação, Fiscalização e RH, responsável pela ativação e coordenação do plano.

6. Atendimento Remoto

Utilização de canais como site, e-mail, telefone, WhatsApp institucional e chatbot para continuidade dos serviços.

7. Trabalho Remoto

Execução das atividades via sistemas institucionais, uso de ferramentas como Teams, SharePoint e acesso seguro aos dados.

8. Fiscalização

Adoção de fiscalização remota, análise documental, priorização por risco e suspensão de visitas presenciais em áreas afetadas.

9. Comunicação

Divulgação clara e atualizada sobre funcionamento, prazos e canais disponíveis ao público.



10. Segurança da Informação

Uso exclusivo de sistemas institucionais, controle de acesso e proteção de dados conforme LGPD.

11. Gestão de Pessoas

Adoção de trabalho remoto, acompanhamento de atividades e suporte aos colaboradores.

12. Continuidade Administrativa

Uso de tramitação digital, assinatura eletrônica e protocolos online.

13. Infraestrutura Tecnológica

Garantir a de internet, equipamentos adequados e backup dos sistemas.

14. Indicadores

Monitoramento de tempo de resposta, volume de atendimento remoto e satisfação dos usuários.

15. Ativação do Plano

Monitoramento do risco, decisão da presidência, comunicação institucional e acompanhamento contínuo.


16. Encerramento

Retorno gradual ao atendimento presencial após normalização das condições.

17. Melhoria Contínua

Avaliação pós-evento para atualização do plano e aprimoramento das práticas.

3

Data do documento/Revisão	Alterações	Aprovação
06/2026 Rev.00	Documento Inicial	 Dr. Renato Minozzo Presidente do CRBM-5