GVLR FACILITIES

PLANO DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL

Código: PCO-001
Razão social: 48.935.611 ROBERTO FIGUEIREDO SILVA
CNPJ: 48.935.611/0001-58
Versão: 01 | Emissão: 06/10/2026

Elaborado por	Aprovado por	Versão	Revisão
GVLR Facilities	Direção da Empresa	01	Anual ou quando necessário

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes e procedimentos para assegurar a continuidade dos serviços da GVLR Facilities diante de situações que possam interromper, reduzir ou comprometer a operação, priorizando segurança, atendimento aos clientes, qualidade e cumprimento dos níveis de serviço contratados.

2. Abrangência

Aplica-se a administradores, colaboradores, responsáveis técnicos, prestadores e demais pessoas que atuem em nome da GVLR Facilities, abrangendo facilities, limpeza, recepção, manutenção predial, elétrica, hidráulica, civil, climatização/HVAC, automação e demais serviços contratados.

3. Princípios

- Prioridade à vida, integridade física e segurança.
- Continuidade dos serviços críticos e cumprimento dos níveis de serviço contratados.
- Comunicação rápida, objetiva e rastreável.
- Atuação somente dentro das competências, autorizações e procedimentos aplicáveis.
- Preservação de informações, documentos, equipamentos e ativos.
- Acionamento de clientes, fornecedores e profissionais especializados quando necessário.

4. Cenários de contingência

4.1 Indisponibilidade de pessoal

Acionar profissional de cobertura ou substituto qualificado, redistribuir atividades e comunicar o cliente quando houver risco de impacto no SLA.

4.2 Falha de equipamento
Isolar o equipamento se houver risco, registrar a ocorrência, avaliar solução provisória segura e providenciar reparo ou substituição.

4.3 Falta de materiais
Identificar a necessidade, verificar estoque, acionar fornecedor e, quando necessário, buscar alternativa compatível, mantendo registro da aquisição.

4.4 Falha de infraestrutura
Em ocorrências de energia, água, climatização ou outros sistemas, priorizar segurança, acionar responsável técnico e comunicar o cliente quando houver impacto.

4.5 Emergência no local
Interromper a atividade quando necessário, proteger a área, acionar emergência/serviços públicos e registrar o evento.

4.6 Falha de comunicação ou sistemas
Utilizar canais alternativos disponíveis e regularizar os registros posteriormente.

4.7 Acesso impedido ou condições climáticas
Avaliar riscos, não expor equipes a condições inseguras, reprogramar quando necessário e comunicar o cliente.

4.8 Vazamento ou incidente ambiental
Conter a fonte somente quando seguro, proteger pessoas e instalações, acionar especialista quando aplicável e registrar o ocorrido.

5. Classificação de criticidade
- Crítica: risco à vida, segurança, operação essencial ou grande impacto contratual.
- Alta: impacto relevante na operação ou no SLA.
- Média: impacto controlável sem risco imediato.
- Baixa: impacto limitado, tratável conforme programação.

6. Fluxo de resposta
1. Identificar e comunicar a ocorrência.
2. Avaliar segurança e criticidade.
3. Proteger pessoas, área e equipamentos.
4. Acionar recursos internos, técnicos, fornecedores ou serviços externos.
5. Comunicar o cliente quando houver impacto ou previsão de impacto.
6. Executar solução emergencial dentro das competências e autorizações.
7. Registrar ocorrência, ações, materiais, responsáveis e horários.
8. Restabelecer a operação e avaliar causa quando aplicável.
9. Registrar ações preventivas para evitar recorrência.

7. Responsabilidades

- Direção: aprovar recursos e decisões críticas.
- Gestão operacional: coordenar resposta, equipe, cliente, fornecedores e registros.
- Responsável técnico: orientar tecnicamente intervenções dentro de suas atribuições.
- Colaboradores: cumprir procedimentos, comunicar riscos e não executar atividades para as quais não estejam habilitados.
- Administrativo: manter documentos, contatos e fornecedores críticos atualizados.

8. Comunicação

A GVLR manterá cadastro atualizado de responsáveis, clientes, fornecedores críticos, serviços de emergência e prestadores especializados. Contatos específicos poderão constar em anexo operacional controlado.

9. Treinamento e testes

Quando aplicável, a empresa realizará orientações, treinamentos, simulações ou testes de resposta e avaliará ocorrências reais para identificar melhorias.

10. Registros

- Chamados e ordens de serviço.
- Relatórios de ocorrência e atendimento.
- Comunicações com clientes.
- Comprovantes de materiais e serviços emergenciais.
- Registros de treinamento e simulações.
- Planos de ação e evidências de encerramento.

11. Revisão

Este plano será revisado ao menos anualmente ou quando houver mudança relevante de contrato, estrutura, legislação aplicável, riscos ou processos.

APROVAÇÃO



Responsável Legal pela GVLR Facilities
48.935.611 ROBERTO FIGUEIREDO SILVA
CNPJ: 48.935.611/0001-58

Data: 06/10/2026