



BRK gerencia emergências e crises por meio de uma diretriz robusta

Empresa adota plano para reagir a situações atípicas com potencial de comprometer o modelo de negócio

Assegurar a continuidade das operações é fundamental para a BRK garantir o fornecimento de água e saneamento aos seus clientes. Para responder a eventuais situações de emergências a companhia possui um plano para a Gestão de Emergências e Crises, atualizado em dezembro de 2021. Esta Diretriz corporativa estabelece os processos e ações a serem tomados, exercendo um fluxo de hierarquia e governança específicos para o tratamento destas condições.

Por conceito, emergência se caracteriza como qualquer situação de risco que demanda ações de resposta imediata para a proteção da vida, do meio ambiente, propriedades e reputação. A crise, por sua vez, é definida como uma situação ou emergência que afete – ou tenha potencial de afetar – a sustentabilidade, a continuidade e a estabilidade dos negócios da empresa.

A existência de uma Diretriz que trata da Gestão de Emergências e Crises foi fundamental, em 2020 e 2021, para garantir a continuidade do atendimento à população em meio à pandemia de Covid-19. As equipes de operação e manutenção seguiram em atividade, com protocolos de prevenção e ações, atualizados continuamente, para evitar a contaminação. Em contrapartida, a companhia conseguiu rapidamente adequar todo o seu modelo de atendimento para plataformas virtuais, permitindo, por exemplo, que os funcionários das lojas pudessem trabalhar remotamente, como recomendaram as autoridades sanitárias.

Todas as iniciativas para garantir a continuidade operacional e proteger a saúde das pessoas foram lideradas pelo Comitê de Crise, instalado de forma ágil por conta dos procedimentos e processos já previstos nas normas corporativas. O acompanhamento da evolução das medidas protetivas também seguiu os processos previstos, permitindo que o fluxo de comunicação funcionasse entre a sede administrativa e as áreas de negócio.

Classificação dos eventos

A BRK classifica o atendimento de eventos fora da rotina da operação em três formas: “situações atípicas”, “emergência” e “crise”, explicitados de maneira clara para as equipes de resposta e de comando, treinadas pela companhia.

Resposta aos eventos

A BRK utiliza o método ICS (Incident Command System) que classifica as equipes de resposta em: Equipe de Resposta Tática (TRT - *Tactical Response Team*), Equipe de Gestão do Incidente (IMT - *Incident Management Team*), Equipe de Suporte aos Negócios (BST - *Business Support Team*) e Gestão de Crise (CMT - *Crisis Management Team*). Cada equipe respeita seus respectivos nichos de atuação, enquanto o BST e o CMT representa o alto escalão executivo da BRK, sempre atuante em caso de emergências e crises.

Plano de Continuidade de Negócios

A BRK também conta com um Plano de Continuidade de Negócios, cuja finalidade é preparar a empresa para lidar com os efeitos de uma emergência relacionada a eventos de interrupção e continuidade das operações. O escopo do Plano inclui objetivos, estratégias, procedimentos e recursos requeridos para a retomada de funções críticas, e utilizam como base a Matriz de Riscos Corporativos. Esse Plano foi criado no decorrer do segundo semestre de 2021 e terá sua aplicação a partir de 2022.