Cartão de Papéis de Crise

Incidente ou crise · quem decide, coordena, comunica e anota

ORGANIZAÇÃO · SERVIÇO CRÍTICO | VERSÃO | APROVADO POR | PRÓXIMA REVISÃO

O GATILHO Declaramos crise quando qualquer uma destas condições se verifica

1	**TEMPO** O serviço crítico fica parado mais de...	
2	**PESSOAS** Qualquer risco para a segurança ou a saúde de...	
3	**FORA** Clientes, imprensa ou regulador...	
4	**DECISÃO** Algo que os técnicos não podem decidir, como...	

QUEM PODE DECLARAR A CRISE

DECIDIR EM (MINUTOS APÓS O ALERTA)

ENCERRAMOS A CRISE QUANDO (TUDO ISTO SE VERIFICA)

1 Quem decide
DECISOR

Toma as decisões do negócio. Não corrige.

NOME | SUBSTITUTO

TELEFONE | SEGUNDO CANAL (FORA DO E-MAIL E CHAT)

2 Quem coordena
COORDENADOR

Gere a sala, o relógio e a lista de ações.

NOME | SUBSTITUTO

TELEFONE | SEGUNDO CANAL (FORA DO E-MAIL E CHAT)

3 Quem comunica
PORTA-VOZ

Uma só voz para dentro e para fora.

NOME | SUBSTITUTO

TELEFONE | SEGUNDO CANAL (FORA DO E-MAIL E CHAT)

4 Quem anota
SECRETÁRIO DA CRISE

Cada informação confirmada, cada decisão, cada hora.

NOME | SUBSTITUTO

TELEFONE | SEGUNDO CANAL (FORA DO E-MAIL E CHAT)

ONDE NOS REUNIMOS

A NOSSA CHAMADA FORA DA NOSSA REDE

REGRAS DA SALA

- **Um só decisor de cada vez**
- **Quem decide não corrige**
- **Uma só voz para fora**
- **O que não está anotado não aconteceu**

Rever de seis em seis meses, e sempre que alguém do cartão muda de função. Diga a cada pessoa que está no cartão.

© 2026 Contiaas · contiaas.com · Ferramenta educativa