



PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

(Plano de Continuidade Operacional, de
Administração de Crise e Recuperação de Desastres)



1. INTRODUÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios emerge como uma ferramenta estratégica essencial para fortalecer a resiliência institucional e a capacidade de resposta da Empresa em momentos de crise, considerando especialmente o ambiente cada vez mais complexo e sujeito a riscos diversos, objetivando assim garantir a continuidade de suas operações em situações adversas.

Nesse sentido, o Plano de Continuidade de Negócios visa não apenas preservar as atividades essenciais à prestação dos serviços de suporte administrativo no âmbito do Clube Certo, mas, também, minimizar os impactos de um incidente, proteger ativos, garantir a segurança de colaboradores e o interesse de todos que utilizam esses serviços.

O conjunto de ações previstas neste Plano de Continuidade de Negócios permitem que o Clube Certo responda rapidamente a incidentes e restabeleça seus processos críticos com eficiência, para que se mantenha a confiança nos seus serviços e para que seja assegurada a conformidade com normas regulatórias, consistindo, pois, no elenco de diversas estruturas aqui elencadas, tais como o Plano de Recuperação de Desastres, de Continuidade Operacional e Resposta à Incidentes de Segurança.

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) abrange, pois, o Plano de Continuidade Operacional (PCO), Plano de Administração de Crise (PAC) e Plano de Recuperação de Desastres (PRD) ($PCN = PAC + PCO + PRD$), pois são componentes essenciais para garantir que o Clube Certo consiga enfrentar e se recuperar de diversas adversidades, sendo eles:

- Plano de Administração de Crise (PAC): É acionado após decretada a crise, e é voltado para todo o processo. Tem seu término quando se volta à normalidade;
- Plano de Continuidade Operacional (PCO): São acionados os primeiros procedimentos do PAC, e é voltado aos processos de negócio;

- Plano de Recuperação de Desastres (PRD): É acionado junto com o PCO, e é focado na recuperação / restauração de componentes que suportam o PCN.

Temos, pois, os principais objetivos deste Plano de Continuidade de Negócios:

- **Minimizar os impactos de interrupções:** Reduzir o impacto operacional e reputacional causado por eventos inesperados, como desastres naturais, falhas tecnológicas, ameaças cibernéticas, falhas de infraestrutura, ataques ou intrusões nas instalações do Clube Certo, dentre outras.
- **Assegurar a continuidade das operações críticas:** Identificar processos críticos e garantir que eles permaneçam funcionais ou sejam rapidamente restaurados após uma interrupção.
- **Reduzir o tempo de recuperação:** Estabelecer procedimentos claros e colaborativos para restaurar as operações o mais rápido possível, reduzindo o tempo de inatividade e, conseqüentemente, o impacto para aqueles que utilizam os serviços prestados pelo Clube Certo.
- **Manter a conformidade legal, com normas e regulamentos:** Garantir que o Clube Certo atenda a requisitos legais, regulamentares e contratuais relacionados à gestão de riscos e continuidade do negócio.
- **Proteger ativos e informações:** Garantir a segurança de ativos físicos, dados pessoais, confidenciais e de sistemas de TI, protegendo-os contra perda, roubo ou danos.
- **Mitigar riscos e promover resiliência organizacional:** Identificar e abordar vulnerabilidades para fortalecer a capacidade do Clube Certo de resistir a interrupções.



- **Assegurar a comunicação eficaz:** Definir estratégias de comunicação internas e externas para manter interessados em serviços prestados pelo Clube Certo e colaboradores informados durante uma crise.
- **Divulgar, disseminar, testar e treinar continuamente:** Divulgar o Plano, disseminar sua importância, realizar simulações e treinamentos, garantindo que todos saibam como agir em emergências.
- **Proteger a imagem e a reputação do Clube Certo:** Demonstrar aos interessados e à sociedade que o Clube Certo está preparado para lidar com crises de maneira eficiente, evitando prejuízos à sua credibilidade e às demais instituições e empresas que formam o Clube Certo como um todo.

Desta forma, na ocorrência de um evento identificado no Plano de Continuidade de Negócios (PCN), ou de outra que tenha consequências similares, é possível lidar com elas de maneira mais controlada, já que as ações estarão definidas e organizadas, de forma a serem executadas exigindo-se o mínimo de decisão, o que é uma boa prática em casos de crises como as enfrentadas durante a ocorrência de um desastre.

2. OBJETIVO

O presente Plano de Continuidade de Negócio mapeará ameaças e os riscos que elas representam para o negócio do Clube Certo Serviços, através dos serviços de providos por tecnologia da informação e comunicação os quais são geridos pelo Clube Certo, consolidando-os no referido documento e como forma de reestabelecer à normalidade a operação do negócio do Clube Certo.

3. JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO

Os serviços de tecnologia da informação constituem-se hoje em ativos críticos para o negócio do Clube Certo, de forma que planejar formas de resguardar tais serviços e os dados que eles encerram, além de recuperá-los à



normalidade no caso da ocorrência de desastres, é fator primordial para a sobrevivência desta instituição, e dos serviços que ela presta às empresas.

4. DO ESCOPO

O presente Plano de Continuidade de Negócios foi elaborado para atender aos serviços pertinentes ao Clube Certo, estando intrinsecamente atrelado aos serviços e ativos sob a tutela desta Instituição.

De uma forma geral, os itens a serem resguardados pelo PCN em questão são serviços, incluindo os bancos de dados correspondentes: Sistemas Operacionais e Administrativos (ex: Certus e Hero) e arrecadadores (setor financeiro).

5. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A fim de que se compreenda em detalhes todas as especificações contidas neste Plano de Continuidade de Negócios (PCN), há que se considerar a normatização dos termos nele utilizados, de forma a não deixar que haja ambiguidades na sua compreensão. Por este motivo, seguem definições adotadas neste documento na "Matriz de Conceitos e Definições":

MATRIZ DE CONCEITOS E DEFINIÇÕES	
TERMO	CONCEITO OU DEFINIÇÃO
Atividade	Processo ou conjunto de processos executados pelo Clube Certo, que produzam ou suportem um ou mais produtos ou serviços.
Atividade crítica	Atividade que deve ser executada de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais do Clube Certo, de tal forma que permita atingir os seus objetivos mais importantes e sensíveis ao tempo.
Ativos de informação	Meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas

	que a eles têm acesso.
Continuidade dos serviços essenciais	Conjunto de práticas, procedimentos, processos, planos e ferramentas de trabalho que maximizam a possibilidade de que a Empresa, dispondo de um sistema de gestão de continuidade documentado, mantenha o fornecimento dos serviços essenciais após a ocorrência de determinados cenários de desastre.
Desastre	Evento repentino e não planejado que causa perda para todo ou parte do Clube Certo e gera sérios impactos em sua capacidade de entregar os serviços essenciais ou críticos por um período de tempo superior ao tempo objetivo de recuperação.
Gestão de continuidade	Processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações de negócio, caso elas se concretizem. Este processo fornece uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder efetivamente e salvaguardar os interesses das partes interessadas, a reputação e a imagem do Clube Certo e suas atividades de valor agregado.
Incidente	Qualquer evento suficientemente significativo, que possa causar a interrupção do negócio.
Interrupção	Evento, previsível ou não, que cause um desvio negativo na entrega de produtos ou execução de serviços, de acordo com os objetivos do Clube Certo.
Plano de Continuidade Operacional (PCO)	Documentação dos procedimentos e informações necessárias para que o Clube Certo mantenha seus ativos de informação críticos e a continuidade de suas atividades críticas em um nível previamente definido, em casos de desastres.
Programa de	Plano de ação claramente definido e documentado,

Administração de Crise (PAC)	para ser usado quando ocorrer um incidente que basicamente cubra as principais pessoas, recursos, serviços e outras ações que sejam necessárias para implementar o processo de gerenciamento de incidentes.
Plano de Recuperação de Desastres (PRD)	Documentação dos procedimentos e informações necessárias para que o órgão operacionalize o retorno das atividades críticas e de recuperação de desastres à normalidade.
Responsável pelo ativo	Indivíduo legalmente instituído por sua posição e/ou cargo, responsável primário pela viabilidade e operacionalidade dos ativos de informação.
Limite Máximo Aceitável de permanência de falha	É o limite aceitável em o efetivo acionamento das medidas previstas no Plano de Continuidade de Negócios (PCN) e seus corolários, correspondendo ao máximo de 04 (quatro) horas relativo à interrupção parcial; e de 02 (duas) horas relativo à interrupção total das atividades e equipamentos essenciais.
Recovery Time Objective (RTO)	Tempo estabelecido para que um sistema seja recuperado de uma solução de continuidade.
Recovery Point Objective (RPO)	Compreende o ponto de recuperação dos dados, ou seja, uma vez recuperada a solução, qual a quantidade de dados máxima que poderá ser perdida sem que o negócio seja afetado.
Serviços essenciais	Conjunto de ativos de informação que, por meio de integração e orquestração, entrega valor aos usuários e ao órgão, mediante recursos de tecnologia empregados. Os serviços essenciais estão divididos em negócio (área fim), infraestrutura e segurança da informação.
Sistemas essenciais	Sistemas de informação do Clube Certo definidos como estratégicos e com alto impacto no negócio em caso de

	indisponibilidade.
Criticidade	Representa o quão drástica é uma situação para o negócio do Clube Certo.
Impacto	Desconformidade causada por um incidente ou desastre.
Ameaça	Qualquer atividade maliciosa, intencional ou acidentalmente, seja através de meios eletrônicos ou não, que possa explorar uma vulnerabilidade e, assim, obter acesso, danificar ou destruir um determinado ativo ou serviço.
Solução de continuidade	Interrupção de um serviço por falha em algum de seus componentes.

A matriz abaixo define numa escala de 3 pontos a intensidade percebida por atores envolvidos no processo e no item cuja intensidade se pretende dimensionar. A rigor esta escala trata da percepção dos envolvidos.

Dependendo do contexto analisado, a grandeza pode representar uma percepção positiva, neutra ou negativa, em uma situação em que represente análise qualitativa ou ainda pode representar uma probabilidade quando se tratar uma análise quantitativa.

MATRIZ DE ESCALA	
GRANDEZA	CONCEITO OU DEFINIÇÃO
Alto	Representa uma grandeza muito significativa no contexto analisado, de forma a se sobressair sobre demais pontos considerados no cenário analisado.
Médio	Representa uma grandeza ainda significativa, embora não seja tão intensa. É contudo, ainda bastante relevante no contexto analisado.
Baixo	Representa uma grandeza de pouco significado que, no entanto, ainda acarreta consequências perceptíveis no

	cenário analisado, embora seja de menor impacto.
--	--

6. MATRIZ DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DO CLUBE CERTO

As matrizes abaixo registram os serviços considerados essenciais no Clube Certo. Tais serviços são divididos e estimados por suas categorias serviços de negócio, de infraestrutura, de segurança. As matrizes incluem perspectivas de criticidade, impacto e expectativas de RPO e RTO.

MATRIZ DE SERVIÇOS ESSENCIAIS						
SERVIÇOS	CRITICIDADE	RTO	RPO	IMPACTO		
				FINANCEIRO	LEGAL	IMAGEM
Sistemas Operacionais	Alta	3 horas	Último backup válido	Médio	Alto	Alto
Sistemas administrativos internos	Alta	3 horas	Último backup válido	Alto	Médio	Médio
Arrecadadores	Média	4 horas	Último backup válido	Alto	Médio	Médio

7. MATRIZ DE AMEAÇAS

Evidencia eventos que podem ocorrer resultando na solução de continuidade, bem como as causas que podem levar a estes eventos.

MATRIZ DE AMEAÇAS			
AMEAÇA	PROBABILIDADE	IMPACTO PARA O NEGÓCIO	CAUSA PROVÁVEL
Interrupção no fornecimento de	Baixa	Baixa	Fator externo: Concessionária de energia;

Energia elétrica			Fatores internos: manutenção inadequada nos circuitos elétricos, carga excessiva nos circuitos.
Pane na infraestrutura de datacenter	Baixa	Média	Hardware ou software em pane;
Indisponibilidade de redes	Média	Alto	Fator externo: rompimento de fibra; Fator interno: Ativo de rede defeituoso.
Falha Humana	Média	Alto	Incidente ao manusear equipamentos ou Software crítico.
Ataque cibernético interno	Baixa	Média	Ataque cibernético efetivado por funcionário ou colaborador com permissões de acesso aos ativos do Clube Certo.
Ataque cibernético externo	Alto	Alto	Ataque cibernético efetivado por elemento externo ao Clube Certo, sem prévias permissões de acesso.
Incêndio	Baixo	Alto	Incêndios que comprometam serviços.
Desastres Naturais	Baixo	Alto	Alagamentos, raios, terremotos, etc.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	
EQUIPE	RESPONSABILIDADE
Comitê de Desastre e Recuperação (CDR)	<ul style="list-style-type: none"> . Avaliar o plano periodicamente e decidir pelo seu acionamento quando da ocorrência de desastres, respondendo em nível institucional pela execução do plano e demais ocorrências relacionadas; . Incluir Diretores em nível institucional e tomadores de decisão; . Responsabilizar por todas as comunicações durante um desastre. Especificamente, comunicar os funcionários, clientes, autoridades, fornecedores e até mesmo com a mídia, se necessário.
Equipe de Infraestrutura (Infraestrutura, aplicações)	<ul style="list-style-type: none"> . Responsabilizar pelas instalações físicas que abrigam sistemas de tecnologia; . Avaliar os danos e supervisionar os reparos; . Fornecer infraestrutura de servidor físico e virtuais necessária para que a TI execute suas operações e processos essenciais durante um desastre; . Garantir que as aplicações essenciais funcionem como exigido para atender aos objetivos de negócios em caso de e durante um desastre. Eles serão os principais responsáveis por assegurar e validar o desempenho das aplicações essenciais e podem ajudar outras equipes, conforme necessário. . Analisar as perdas e cooperar no mapeamento necessário, tempo de recuperação e estratégia de recuperação de dados de acordo com as políticas pré-estabelecidas.
Equipe de Desenvolvimento de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> . Responsabilizar pelas configurações e manutenções dos ambientes de bancos de dados e sistemas desenvolvidos no Clube Certo, incluindo execução e recuperação dos backups;

	. Liderar o PCO relacionados a itens desenvolvidos pelo Setor de Desenvolvimento.
Serviço de Infraestrutura de Redes	Avaliar os danos específicos de qualquer infraestrutura de rede e para fornecer dados e conectividade de rede, incluindo infraestrutura externa junto aos prestadores de serviço. . Liderar o PCO relacionados a itens desenvolvidos pelo Serviço de Infraestrutura de Redes.
Segurança da Informação	Responsável por ativos que provêm o controle de acesso a sistemas e a comunicação de dados. . Liderar o PCO relacionados a itens desenvolvidos pela Segurança da Informação.

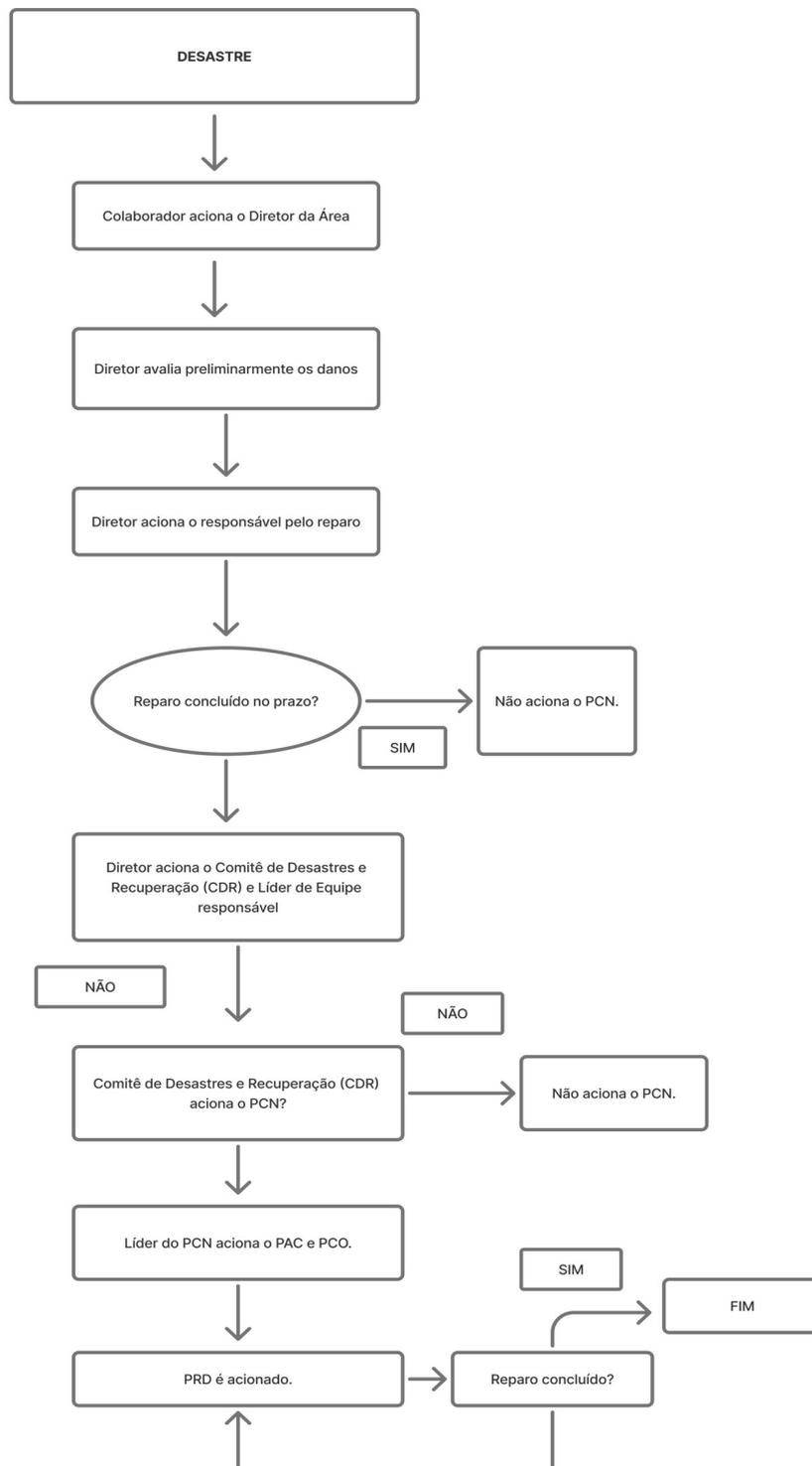
8. MATRIZ DE CONTATOS

MATRIZ DE CONTATOS			
Equipe	Cargo	Pessoa	E-mail
Suporte aos Sistemas Operacionais	Diretoria	Fernando Luiz de Lima	fernando@clubecerto.com.br
Monitoramento e backup	Diretoria	Thiago Vinte	thiago@clubecerto.com.br
Administração de Banco de Dados	Diretoria	Thiago Vinte	thiago@clubecerto.com.br
Serviço de Infraestrutura de Redes	Diretoria	Fernando Luiz de Lima	fernando@clubecerto.com.br



Segurança da Informação	Diretoria	Thiago Vinte	thiago@clubecerto.com.br
-------------------------	-----------	--------------	--

9. FLUXOGRAMA DE GERENCIAMENTO DE DESASTRES



10. DOS PLANOS DE CONTINUIDADE

10.1. PCO - PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

Este Plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos alternativos planejados, definindo as atividades prioritárias para garantir a continuidade dos serviços essenciais.

ESCOPO:

O Plano de Continuidade Operacional (PCO) visa garantir ações de continuidade durante e depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre tratando-se apenas das ações de contingência definidas na estratégia.

OBJETIVOS:

Manter o funcionamento dos principais serviços de Tecnologia da Informação estabelecendo ações para viabilizar a continuidade das atividades do Clube Certo. Ainda, tem-se como objetivos:

- Estabelecer procedimentos, controles e regras alternativas que possibilitem a continuidade das operações de Tecnologia da Informação durante uma crise ou cenário de desastre;
- Estabelecer uma equipe e/ou responsáveis para cada plano;
- Definir os formulários, checklists e relatórios a serem entregues pelas equipes ao executar a contingência;

EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL (PCO):

Avaliação de Impacto de Desastre: Identificada a ocorrência de um incidente ou crise, o Diretor / Líder da Equipe previamente definido deve verificar a dimensão do impacto, extensão e possíveis desdobramentos do ocorrido. Ainda, deve:

- Divulgar a informação a todas as equipes envolvidas; e
- Acionar o plano.

Dado o aval pelo Comitê de Desastre e Recuperação (CDR) ao acionamento do Plano, a Equipe responsável convocará reunião de emergência com os líderes responsáveis pelos planos respectivos com o intuito de:

- Coordenar prazos e orquestrar as ações de contingência;
- Informar às equipes as ações de contingência com a priorização dos serviços essenciais.

AÇÕES DE CONTINGÊNCIA

A seguir, elencamos os procedimentos que devem ser adotados para cada processo ou serviço essencial:

MATRIZ DE AÇÃO DE CONTINGÊNCIA			
Matriz de ação de Contingência / Instrução	Duração	Observação	Resultado
Verificar status da aplicação de backup e estimar impacto de perda dados (janela)			
Identificar jobs de backup cujos dados em questão foram afetados			
Estimar volume de dados a serem recuperados, tempo de recuperação dos dados e possíveis perdas operacionais			
Atestar retorno do funcionamento do ambiente principal com Líder do Plano de Recuperação de Desastres (PRD)			

Teste de aplicação de backup após desastre			
Validar políticas de backup implementadas			

ENCERRAMENTO DO PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL (PCO):

Uma vez validado o funcionamento do retorno dos sistemas essenciais e estabilidade do datacenter deverá ser emitido um parecer relatando as atividades realizadas neste Plano de Continuidade Operacional (PCO).

Informar à equipe de Comitê de Desastre e Recuperação (CDR) o retorno das atividades.

10.2. PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PAC)

Este Programa especifica as ações ante os cenários de desastres. As ações incluem gerir, administrar, eliminar ou neutralizar os impactos, inerente ao relacionamento entre os agentes envolvidos e/ou afetados, até a superação da crise, através da orquestração das ações e de uma comunicação eficaz.

ESCOPO:

Comunicação e gerenciamento de crises, viabilizando uma compreensão linear a todos os envolvidos das ações antes, durante e após a ocorrência de um desastre.

OBJETIVOS:

- Garantir a segurança à vida das pessoas;
- Minimizar transtornos sobre os desdobramentos de incidente;
- Estimular o esforço em conjunto para superação da crise;
- Orientar os funcionários e demais colaboradores com informações e procedimentos de conduta;
- Informar a sociedade em tempo e com esclarecimentos condizentes com o ocorrido.

EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PAC)

- Na ocorrência de um desastre será necessário entrar em contato com diversas áreas, principalmente as afetadas para informá-las de seu efeito na continuidade dos serviços e tempo de recuperação.
- A equipe de comunicação será responsável por contatar estas unidades e passar as informações pertinentes a cada grupo, setor ou seguimento.

A comunicação com cada parte ocorrerá da seguinte forma:

COMUNICAÇÃO ÀS AUTORIDADES:

A prioridade da equipe de comunicação do Clube Certo será assegurar que as autoridades competentes tenham a informação do ocorrido, principalmente se envolver risco às pessoas, fornecendo as seguintes informações de localização, natureza, magnitude e impacto do desastre.

AUTORIDADE	CONTATO	DATA / HORA DO REGISTRO	NÚMERO DA OCORRÊNCIA
Polícia	190		
Bombeiros	193		
SAMU	192		
Comitê de Desastre e Recuperação (CDR)	(31) 9 9944-1156		



COMUNICAÇÃO APÓS UM DESASTRE: Após reunião com líderes do PRD e PCO, a equipe de comunicação elaborará um breve programa de comunicação para acionar as partes envolvidas e afetadas de modo a manter todos bem informados e passar a todos a perspectiva dos esforços necessários para o restabelecimento dos serviços inativos.

COMUNICAÇÃO COM OS COLABORADORES: A equipe de comunicação deverá prover um meio de contato específico para este fim, com intuito de que as unidades do Clube Certo se mantenham informadas da ocorrência de um desastre e da inatividade dos serviços essenciais de TI, preferencialmente aquele em que possa ser confirmado o recebimento do comunicado respectivo.

COMUNICAR UNIDADES E SETORES DO CLUBE CERTO: Acionar diretamente as unidades afetadas pelo desastre e fornecer contato. Informar a natureza, o impacto e a abrangência da catástrofe, como também as ações de contingência em andamento.

COMUNICAR CLIENTES, CIDADÃOS E MÍDIA: A equipe de comunicação do Clube Certo, deverá fornecer informações pertinentes aos clientes, cidadãos e outros órgãos. Buscar publicar em meios oficiais e de ampla divulgação, com aval da Diretoria da instituição, informações sobre o ocorrido.

COMUNICAR RETORNO DAS OPERAÇÕES: Comunicar a todas as partes acima supracitadas quando ocorrer o retorno das operações à normalidade.

ENCERRAMENTO DO PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PAC)

Uma vez validado o funcionamento do retorno dos sistemas essenciais e estabilidade do datacenter a Equipe de Comunicação entrará em contato com as partes descritas neste plano provendo as informações de retorno das operações com as informações de status dos serviços essenciais.

10.3. PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES (PRD)

Este Plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos planejados, definindo as atividades prioritárias para restabelecer o nível de operação dos serviços no ambiente afetado dentro de um prazo tolerável.

ESCOPO:

Garantir o retorno das operações do ambiente principal depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre tratando-se apenas dos ativos, conexões e configurações deste ambiente.

OBJETIVOS DO PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES (PRD):

- Avaliar danos aos ativos e conexões do datacenter e prover meios para sua recuperação;
- Evitar desdobramentos de outros incidentes na facilidade principal;
- Restabelecer o datacenter dentro do prazo tolerável;

EXECUÇÃO DO PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES (PRD)::

- **Identificar ativos danificados:** as Equipes de Infraestrutura, Desenvolvimento de Sistemas, Serviço de Infraestrutura de Redes e Segurança da Informação deverão identificar e listar todos os ativos danificados da ocorrência do desastre;
- **Identificar acessos interrompidos:** A Equipe do Serviço de Infraestrutura de Rede deverá identificar as interrupções de conexões e acessos gerados após o desastre, informando se a abrangência está na rede local, rede WAN ou com o provedor de serviços;
- **Listar serviços descontinuados:** A equipe do Plano de Recuperação de Desastres (PRD) deverá mapear quais serviços foram descontinuados contendo as informações de perda de ativo e de conexão com intuito de levar ao conhecimento do Chief Operating Officer (COO). O relatório deverá

abranjer todos os componentes necessários à plena operação da aplicação como servidores, máquinas virtuais, banco de dados, etc;

- Elaborar cronograma de recuperação: O líder do Plano de Recuperação de Desastres (PRD), após o mapeamento das perdas e impactos, elaborará um breve cronograma de recuperação das aplicações levando em consideração:

- a) A priorização dos serviços essenciais, ou determinação de nível institucional;

- b) O RTO definido para cada serviço essencial;

- c) A força de trabalho disponível.

- **Substituição de ativos e equipamentos:** Em casos de perda de ativos, deverá ser imediatamente informado ao Chief Operating Officer (COO) a necessidade de aquisição de ativos perdidos que não puderem ser recuperados. A equipe irá mensurar quanto tempo a aquisição irá impactar o RTO de cada serviço comunicando ao Comitê de Desastre e Recuperação (CDR) se há alguma solução alternativa a ser tomada enquanto é realizada a aquisição. Então, a Equipe de Infraestrutura deve verificar quais ativos foram danificados, se estão cobertos por garantia e se poderá ser acionada neste caso através dos fornecedores. As informações pertinentes à alteração do tempo de recuperação dos serviços serão passadas às equipes do PCO.

- **Reconfiguração de ativos e equipamento:** A Equipe de Infraestrutura deverá verificar que as configurações dos ativos reparados ou substituídos estão em funcionamento pleno. Caso não estejam, prover cronograma estimado para configurar estes ativos informando à Equipe de Comunicação e Comitê de Desastre e Recuperação (CDR).

- **Teste de ambiente:** O ambiente principal do datacenter antes do recovery dos dados do backup deverá ser testado a fim de garantir que o

processo de recuperação ocorra conforme o planejado. O objetivo é garantir os mesmos níveis de capacidade e disponibilidade dos serviços essenciais antes do desastre;

- **Recuperar dados do backup:** Proceder a recuperação dos dados para as aplicações, seja do storage ou fitas de backup, validar as configurações e funcionalidades dos sistemas, a validação pode ser realizada pelos testes automatizados ou pela equipe de configuração dos sistemas.
- **ENCERRAMENTO DO PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES (PRD):** Ao término do procedimento de recuperação, as informações serão consolidadas em parecer específico informando horário de restabelecimento de cada serviço, equipamentos adquiridos, procedimentos de recuperação realizados e fornecedores acionados.

11. MATRIZ DE TESTES

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) deve ser revisado periodicamente pelas equipes competentes e os testes serão validados em reunião entre os Diretores envolvidos e aqui discriminados, uma vez a cada semestre ou com a insurgência de novos fatores de risco, mudança na análise de impacto, ou com a inclusão de um novo serviço no plano de continuidade.

Os testes serão registrados na "Matriz de Testes", cujo modelo figura a seguir:

MATRIZ DE TESTES			
Data	Tipo	Motivo	Status



Glossário:

Data: Refere-se ao dia da execução ou validação do teste;

Tipo: o teste pode ser de mesa, caminho percorrido, simulação, entre outros;

Motivo: O Motivo pelo qual o teste foi necessário; e

Status: programado, executado, planejado, agendado.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Plano de Continuidade de Negócios (PCN), Plano de Continuidade Operacional, Programa de Administração de Crise e Plano de Recuperação de Desastres, devidamente consolidados, foram aprovados em 11.07.2025.

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEIS	FUNÇÃO
1.0	11.07.2025	Thiago Vinte de Andrade Costa e Fernando Luiz de Lima	CTO e COO

