



Plano de Continuidade de Negócio (PCN)

Versão 1.0
Abril de 2024

CONTROLE DE VERSÃO

Versão	Data	Nome	Ação
1.0	16/04/2024	LUÍS CARLOS SNOLDO VIANA	Elaboração

Plano de Continuidade de Negócio

Sumário

INTRODUÇÃO	3
TREINAMENTO DA EQUIPE, TESTES E ATUALIZAÇÃO DO PCN	3
DECLARAÇÃO DE CONTINGÊNCIA	4
PROCESSOS E SISTEMAS CRÍTICOS	4
MONITORAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE DESASTRE	5
IMPACTOS POTENCIAIS	5
AMEAÇAS	5
AMEAÇAS HUMANAS	6
AVARIA, EXTRAVIO OU FURTO DE DOCUMENTOS DE CLIENTES, DE AGENTE DE REGISTRO E DA AR	6
AMEAÇAS ESTRUTURAIS	7
IMPEDIMENTO DE ACESSO ÀS DEPENDÊNCIAS DA AR	7
ELEVADORES INOPERANTES	7
FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA	7
FALTA DE ÁGUA	8
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	8
INCÊNDIO	9
ALAGAMENTO	9
AMEAÇAS TECNOLÓGICAS	10
FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET	10
ATAQUES CIBERNÉTICOS	10
BLOQUEIO DO AGR NO SCDS	11
NEGAÇÃO DO CADASTRO DO AGR NO SISTEMA SCDS	11
INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA ACG	11
INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA BIO-AC	12
INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA SCDS	12
PROBLEMA NA REALIZAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIA	13
PROBLEMA COM A APROVAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL DO CLIENTE.	13
CERTIFICADO DIGITAL NÃO ENCONTRADO	14
PROBLEMA NA INSTALAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL DO CLIENTE	14
RESTRIÇÃO DE REGRA DE NEGÓCIOS	15
CONTATOS	15
CONTATOS INTERNOS	15
CONTATOS EXTERNOS	16

Plano de Continuidade de Negócio

INTRODUÇÃO

O **Plano de Continuidade de Negócios (PCN)** assegurará à **AR** a continuidade de seus negócios em caso de contingência que leve à paralisação de um ou mais processos considerados críticos. Entende-se por contingência um evento espontâneo ou provocado que pode ou não acontecer e que se torne realidade quando ameaças internas ou externas exploram as vulnerabilidades dos processos.

O desenvolvimento deste PCN é baseado na avaliação dos processos críticos, e suas etapas principais compreendem análise de riscos, análise de impacto nos negócios e estratégia de recuperação.

Os processos críticos ao negócio da **AR** foram mapeados por meio de levantamento de informações com os encarregados das principais áreas de negócio.

Os casos reais de contingência, surgidos no decorrer do tempo de operação, somados ao resultado dos testes, deverão repercutir em nova versão do PCN com a inclusão de novas situações de contingências.

TREINAMENTO DA EQUIPE, TESTES E ATUALIZAÇÃO DO PCN

O PCN atualizado e o treinamento dos colaboradores são fatores imprescindíveis para o sucesso da continuidade do negócio. A previsão, o maior aliado. Dessa forma, serão necessários o treinamento funcional da equipe, com o fim de potencializar e transformar a capacidade dos colaboradores de colocar em prática o PCN, e a realização de testes e atualização do PCN pelo menos uma vez ao ano. Nos testes, serão simuladas emergências e definidas responsabilidades e estratégia de atuação para cada colaborador na execução do Plano.

Plano de Continuidade de Negócio

DECLARAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

Qualquer colaborador deve estar apto a identificar as ameaças que possam levar à paralisação dos negócios.

Ao constatar alguma anormalidade que paralise ou ameace paralisar qualquer processo deve, o colaborador deve, incontinenti, tentar resolver o problema por si mesmo, seguindo as recomendações e orientações previstas no Título **AMEAÇAS**.

Se a anormalidade persistir, o colaborador deve, imediatamente, comunicar o fato ao **Líder de Contingência**, indicado em cada sessão do Título **AMEAÇAS**.

De mesma forma, o Líder de Contingência deve superar a anormalidade. Não conseguindo, deve comunicar ao **Coordenador do PCN**, com base nas informações recebidas e avaliação do grau de impacto *versus* horário crítico, declara ou não a contingência.

Em caso de declaração de contingência, o Coordenador do PCN instaurará com a máxima urgência os planos visando à administração da crise, continuidade operacional e recuperação do desastre.

O Plano de Administração da Crise (PAC) é acionado após decretada a crise e é voltado para todo o processo. Tem seu término quando se volta à normalidade. O Plano de Continuidade Operacional (PCO) aciona os primeiros procedimentos do PAC e é voltado aos processos de negócio. O Plano de Recuperação de desastres (PRD) é acionado em conjunto com o PCO e é focado na recuperação e restauração dos processos paralisados.

Em caso da ausência do Coordenador do PCN, assumirá interinamente o **Coordenador Substituto do PCN**.

PROCESSOS E SISTEMAS CRÍTICOS

Processo crítico pode ser definido como um processo de trabalho que uma vez paralisado por tempo superior ao tolerado irá afetar sensivelmente as operações e serviços da organização gerando maior impacto nos clientes internos e externos.

O processo crítico é assim definido: $(MTD = RTO + WRT)$, sendo:

ALPHA SISTEMAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ: 53.050.444/0001-06

Av. Pde Arlindo Vieira, 1401 Sala 3 – Bairro Jardim Vergueiro (SACOMA) – São Paulo
SP – CEP: 04166-000 Telefone: (11) 99016-5084 – contato@lc7contabil.com.br

Página 4 de 16

Plano de Continuidade de Negócio

- ✓ MTD (*Maximum Tolerable Downtime*) = tempo máximo que um negócio pode tolerar a ausência ou indisponibilidade de uma função de negócio em particular.
- ✓ RTO (*Recovery Time Objective*) = tempo disponível para recuperar sistemas e recursos de uma ruptura.
- ✓ WRT (*Work Recovery Time*) = tempo que leva para copiar e rodar por uma vez os sistemas (hardware, software e configuração) a serem restaurados para as funções de negócios críticas.

MONITORAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE DESASTRE

Será considerado desastre quando o tempo total de recuperação dos processos for superior ao tempo máximo apontado no Título AMEAÇAS.

IMPACTOS POTENCIAIS

Paradas não programadas podem resultar em perdas tangíveis e intangíveis aos negócios e podem acarretar perda de confiança de clientes e parceiros nos processos de negócios. Dessa forma, uma eventual interrupção no negócio pode acarretar os seguintes impactos

- ✓ Interrupção da prestação de serviços.
- ✓ Perda de vantagem competitiva.
- ✓ Perda da capacidade de gestão e controle.
- ✓ Exposição negativa.

AMEAÇAS

Consideram-se ameaças toda e qualquer anormalidade que paralise ou ameace paralisar qualquer processo que leve ou possa levar à paralisação dos negócios. As ameaças com grau de vulnerabilidade significativa estão classificadas em:

ALPHA SISTEMAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ: 53.050.444/0001-06

Av. Pde Arlindo Vieira, 1401 Sala 3 – Bairro Jardim Vergueiro (SACOMA) – São Paulo
SP – CEP: 04166-000 Telefone: (11) 99016-5084 – contato@lc7contabil.com.br

Plano de Continuidade de Negócio

- ✓ **Humanas:** greves, distúrbio civil, falta ao serviço de empregado, falha de prestador de serviços e de parceiro, sabotagem, acesso indevido às instalações e erro humano.
- ✓ **Tecnológicas:** falha em software, falha em Hardware, falha em sistemas operacionais, vírus de computador, falha em rede interna (LAN), falha na entrada de dados, falha em rede externa (WAN).
- ✓ **Estruturais:** incêndio, alagamento, problema nas instalações prediais, falha nos sistemas de elevadores, refrigeração, água e esgoto, rede de telecomunicações e rede elétrica e interrupção do fornecimento de energia elétrica, conservação e limpeza.

AMEAÇAS HUMANAS

LÍDER DE CONTINGÊNCIA

NOME	FUNÇÃO NO PCN	CONTATOS
	Lider de contingência de ameaças humanas	

EXTRAVIO, FURTO OU AVARIA DE EQUIPAMENTOS

MTD: 2 horas

- ✓ Repor o equipamento extraviado ou furtado e substituir o avariado imediatamente.
- ✓ Registrar o boletim de ocorrência na Polícia Civil em caso de furto.

AVARIA, EXTRAVIO OU FURTO DE DOCUMENTOS DE CLIENTES, DE AGENTE DE REGISTRO E DA AR

MTD: 2 horas

Providenciar a reconstituição do documento.

Registrar boletim de ocorrência na Polícia Civil em caso de furto.

Plano de Continuidade de Negócio

AMEAÇAS ESTRUTURAIS

LÍDER DE CONTINGÊNCIA

NOME	FUNÇÃO NO PCN	CONTATOS
	Líder de contingência de ameaças estruturais	

IMPEDIMENTO DE ACESSO ÀS DEPENDÊNCIAS DA AR

ELEVADORES INOPERANTES

MTD: 2 horas.

AÇÃO

- ✓ Contatar a administração do condomínio para esclarecer a causa do impedimento e se informar sobre o tempo necessário para restabelecer a normalidade.
- ✓ Sair do prédio caso receba recomendação nesse sentido.
- ✓ Direcionar o atendimento presencial para o térreo, caso não haja recomendação de evacuação e tenha transcorrido MTD.

FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA

MTD: 2 horas

AÇÕES

- ✓ Contatar a administração do condomínio e esclarecer a causa da falta e se informar sobre o tempo necessário para restabelecer a normalidade em caso de falta de energia geral.
- ✓ Identificar a causa se a falta de energia ocorrer só ambiente da AR:
 - Valorize a percepção olfativa: cheiro de borracha ou plástico queimado é indício de curto-circuito na rede.
 - Verifique o quadro de distribuição: se o DR (dispositivo diferencial residual), disjuntor geral ou qualquer disjuntor de circuito específico estiver desarmado, procure por curto-circuito, inspecionando a rede, as tomadas e os equipamentos elétricos. Só

Plano de Continuidade de Negócio

rearme o DR ou disjuntor se não encontrar indício de curto-circuito. Se o DR ou disjuntor desarmar após o acionamento, não persista, o problema pode ser nas instalações da AR. Neste caso, chame o eletricista imediatamente para identificação da pane e reparo da instalação.

- Feitas as verificações do item anterior e não constatada anormalidade, contatar a distribuidora, solicitar esclarecimento sobre a causa da suspensão e tomar as medidas adequadas ao restabelecimento do fornecimento.

FALTA DE ÁGUA

MTD: 2 horas

AÇÕES

- ✓ Contatar a administração do condomínio e esclarecer a causa da falta e se informar sobre o tempo necessário para restabelecer a normalidade.
- ✓ Checar as instalações, se a falta estiver ocorrendo só nas dependências da AR:
 - Verifique os registros de bloqueio atuantes na instalação hidráulica. Se algum registro estiver fechado, antes de abri-lo, procure identificar o agente que o tenha fechado e a causa do fechamento. Se não conseguir identificar o agente, reabra o registro e procure por infiltração no piso e nas paredes, por vazamentos nos pontos de água e de esgoto sanitário. Se não houver indício de vazamento, normalize o fornecimento.
 - Feitas as verificações do item anterior e não resolvida a anormalidade, contatar a distribuidora, solicitar esclarecimento sobre a causa da suspensão e tomar as medidas adequadas ao restabelecimento do fornecimento.

CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

MTD: 1 hora

AÇÕES

- ✓ Contatar a administração do condomínio e esclarecer a causa do mal estado de limpeza e conservação das áreas comuns do edifício e se informar sobre o tempo necessário para restabelecer a normalidade.

Plano de Continuidade de Negócio

INCÊNDIO

MTD: 0 minuto.

AÇÕES

- ✓ Controlar o pânico, desligar a energia elétrica e o gás, utilizar os extintores para conter o fogo, acionar o alarme, contatar a brigada de incêndio, chamar o corpo de bombeiros, sair do ambiente, fugir da fumaça e não utilizar elevadores.
- ✓ Contatar a administração do condomínio para esclarecer sobre a gravidade do incidente e receber orientação.
- ✓ Realocar a AR em outro imóvel, caso o retorno das atividades no local perdure por mais de 30 dias.
- ✓ Comunicar o incidente às providências que foram tomadas à AC vinculante e à AC Raiz.
- ✓ Disponibilizar alertas no site da AR, avisando sobre a contingência, informando o tempo para retorno à normalidade e disponibilizando os contatos para mais informações.

ALAGAMENTO

MTD: 0 minuto

AÇÕES

- ✓ Controlar o pânico, desligar a energia elétrica, conter o alagamento se a contenção for possível, acionar a brigada de incêndio, chamar o corpo de bombeiros, chamar a defesa civil, sair do ambiente.
- ✓ Realocar a AR em outro imóvel, caso o retorno das atividades no local perdure por mais de 30 dias.
- ✓ Comunicar o incidente e as providências que foram tomadas à AC vinculante e à AC Raiz.
- ✓ Disponibilizar alertas no site da AR, avisando sobre a contingência, informando o tempo para retorno à normalidade e disponibilizando os contatos para mais informações.

Plano de Continuidade de Negócio

AMEAÇAS TECNOLÓGICAS

LÍDER DE CONTINGÊNCIA

NOME	FUNÇÃO NO PCN	CONTATOS
	Líder de contingência de ameaças estruturais	

FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET

MTD: 15 minutos

AÇÕES

- ✓ Reiniciar o modem.
- ✓ Trocar o wifi pelo cabo LAN.
- ✓ Checar os cabos.
- ✓ Testar a senha de proteção.
- ✓ Cheque programas, firewall e vírus.
- ✓ Contatar a operadora para informar a interrupção, solicitar o restabelecimento do serviço e se informar-se sobre o tempo necessário para voltar à normalidade.

ATAQUES CIBERNÉTICOS

São sintomas de ataque cibernético o processamento lento de um ou mais computadores, comportamentos anormais da rede, conexão lenta à web, perda de controle dos sistemas por parte dos usuários.

MTD: 1 minuto

AÇÕES

- ✓ Desligar o sistema de computação.
- ✓ Analisar emergencialmente a ocorrência e constatar se de fato processos há processos em curso de invasão, infecção por *phishing*, *malware*, *SQL injection*, *Ransomware*, ou outro tipo de ataque.

Plano de Continuidade de Negócio

BLOQUEIO DO AGR NO SCDS

Normalmente ocorre por divergências de dados do AGR entre seu cadastro no SCDS e na Receita Federal. Essas divergências muitas vezes estão associadas ao nome completo do AGR, data de nascimento e nome da mãe.

MTD: 30 minutos

AÇÕES:

- ✓ Verificar e eliminar a causa do bloqueio.
- ✓ Atualizar os dados no SCDS e aguardar a verificação semanal.
- ✓ Solicitar à AC a liberação temporária do AGR em caso de urgência.
- ✓ Indicar outro AGR para realizar o atendimento.

NEGAÇÃO DO CADASTRO DO AGR NO SISTEMA SCDS

Na maioria das vezes ocorre quando se busca vincular na AR um AGR que ainda está vinculado em outra.

MTD: 5 dias

AÇÃO

- ✓ Orientar o AGR a solicitar o seu desligamento da outra AR para retomar o seu credenciamento. TEMPO DE RESPOSTA: Até 5 dias,.

INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA ACG

O ACG é o sistema de gestão e solicitação de certificado digital. A indisponibilidade pode ser manutenção do sistema ou problema de conexão. A lentidão pode ser resultante de ataques cibernéticos, atualizações em andamento ou pico de demanda. Também pode ocorrer indisponibilidade ou lentidão em decorrência de problemas similares no AWS (Amazon Web Services), provedor de serviço do ACG.

MTD: 15 minutos

AÇÃO

Aguardar a normalização do sistema.

Plano de Continuidade de Negócio

Executar os procedimentos da **FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET** em caso de falha de conexão.

Executar os procedimentos da seção **ATAQUES CIBERNÉTICOS** em caso de suspeita de ataque cibernético.

INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA BIO-AC

O BIO-AC é o sistema de coleta da biometria facial e digital do cliente. A indisponibilidade pode ocorrer por manutenção do sistema, problema de conexão ou inatividade da webcam ou do leitor biométrico.

MTD: 15 minutos

AÇÕES:

- ✓ Verificar o sinal de internet da AR, o WiFi e o cabeamento de rede.
- ✓ Averiguar as conexões da webcam e do leitor biométrico.
- ✓ Reiniciar a máquina com os equipamentos de coleta biométrica conectados.
- ✓ Executar os procedimentos da seção **FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET** em caso de falha de conexão.

INDISPONIBILIDADE OU LENTIDÃO DO SISTEMA SCDS

O SCDS é o sistema de aprovação e revogação dos certificados digitais. A indisponibilidade pode ocorrer por manutenção do sistema ou problema de conexão.

MTD: 15 minutos

AÇÕES

- ✓ Executar os procedimentos da seção **FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET** em caso de falha de conexão
- ✓ Indisponibilidade temporária do sistema ou lentidão
- ✓ Verificar se login e senha estão corretos em caso de negação de acesso.
- ✓ Verificar se o certificado digital em uso é o cadastrado no sistema.
- ✓ Verificar se o token está adequadamente conectado na porta USB.

Plano de Continuidade de Negócio

PROBLEMA NA REALIZAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIA

A videoconferência pode ser realizada pelo cliente, usando um computador, smartphone ou tablet.

MTD: 10 minutos

AÇÕES

- ✓ Solicitar ao cliente que solicite ao administrador o desbloqueio da rede ou troque de rede caso esteja utilizando rede corporativa com restrição de acesso.
- ✓ Navegador desatualizado ou inapropriado ().
- ✓ Orientar o cliente para utilizar preferencialmente o navegador Google Chrome, caso o problema seja decorrente de navegador desatualizado ou inapropriado (o sistema de videoconferência da AR/AC não funciona adequadamente nos browsers Firefox, Samsung Internet, Edge e Safari).
- ✓ Orientar o cliente de iPhone, que estiver navegando no Safari, para atualizar o navegador ou utilizar o Google Chrome. (versão desatualizada do Safari não permite interação satisfatória na sala de videoconferência).
- ✓ Orientar o cliente, que estiver utilizando browser Samsung ou o Edge ou o Safari desatualizado Internet para trocar pelo Google Chrome.

PROBLEMA COM A APROVAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL DO CLIENTE.

Os problemas mais comuns na aprovação do certificado digital do cliente estão associados à baixa similaridade entre a foto coletada e a anteriormente armazenada no banco de dados do Bio-AC e ao certificado digital do AGR.

MTD: 10 minutos

AÇÕES

- ✓ Executar os procedimentos da seção **BLOQUEIO DO AGR NO SCDS**, em caso de indisponibilidade do SCDS.
- ✓ Seguir as orientações apresentadas na tela do SCDS no caso de baixa similaridade da foto

Plano de Continuidade de Negócio

- ✓ Executar os procedimentos da seção **BLOQUEIO DO AGR NO SCDS** em situações de certificado digital do AGR rejeitado ou não encontrado.

CERTIFICADO DIGITAL NÃO ENCONTRADO

MTD: 5 minutos

AÇÕES:

- ✓ Certificar-se se o aplicativo **Assinador Serpro** está ativo e, se não estiver, procurar pelo Assinador na barra de consultas do Windows e ativá-lo.
- ✓ Se não funcionar com o procedimento anterior, reiniciar o computador e verificar se o Assinador foi iniciado com o sistema.

PROBLEMA NA INSTALAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL DO CLIENTE.

O cliente sempre recorre à AR para solicitar o suporte na instalação do certificado, principalmente, quando enfrenta problemas. É importante levar em conta que o AGR deve fazer todos os esforços para ajudá-lo. Em hipótese alguma o AGR pode criar senhas para o cliente ou solicitá-las.

MTD: 15 minutos

AÇÕES

- ✓ Orientar o cliente para seguir as etapas de instalação recebidas no e-mail em caso de ausência do instalador na máquina do cliente.
- ✓ Executar os procedimentos da seção **FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET** em situações de bloqueio de rede.
- ✓ Executar os procedimentos da seção **FALTA DE CONEXÃO DE INTERNET** no caso de falta de conexão de internet ou conexão instável
- ✓ Executar os procedimentos relacionados a browsers na seção **PROBLEMA NA REALIZAÇÃO DE VIDEOCONFERÊNCIA**, em caso de dificuldades com navegador (browser) ao utilizar o certificado para assinatura de documentos.
- ✓ Orientar o cliente para navegar no Firefox se estiver usando o MacBook. Configurar o certificado no Firefox.

Plano de Continuidade de Negócio

RESTRIÇÃO DE REGRA DE NEGÓCIOS

Define-se como regras de negócio os limites impostos às operações realizadas pelos sistemas informatizados (ACG, SCDS, BIO-AC), de forma que elas atendam às políticas da instituição proprietária do sistema.

MTD: 30 dias

AÇÃO

- ✓ Orientar-se com o Coordenador da AR, se houver necessidade de realizar uma operação que o sistema, embora apresente funcionamento normal, não permita realizá-la.

CONTATOS

Nesta seção estão os contatos internos e externos fundamentais na resposta a contingências.

CONTATOS INTERNOS

Nome	Cargo na empresa	Função no PCN	Contatos
		Coordenador do PCN	
		Lider de contingência de ameaças humanas	
		Lider de contingência de ameaças estruturais	
		Lider de contingência de ameaças tecnológicas	

Plano de Continuidade de Negócio

CONTATOS EXTERNOS

Serviço	Prestador	Contatos
Fornecimento de Certificados Digitais	AC NACIONAL	Willin Santos Rosa e Silva (61) 61 3551-1006 correspondente@lidersis.com.br
Fornecimento de energia elétrica		
Fornecimento de água		
Manutenção de esgoto		
Provedor de internet		
Hospedagem de site		
Manutenção da rede elétrica interna		
Manutenção da rede hidráulica		
Manutenção da edificação		
Manutenção de equipamentos de informática		
Manutenção de eletroeletrônicos		
Manutenção de eletrodomésticos		
Manutenção de móveis		

ALPHA SISTEMAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ: 53.050.444/0001-06

Av. Pde Arlindo Vieira, 1401 Sala 3 – Bairro Jardim Vergueiro (SACOMA) – São Paulo
SP – CEP: 04166-000 Telefone:(11) 99016-5084 – contato@lc7contabil.com.br