

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO (PCN)

MACRE EMPREENDIMENTOS
FINANCEIRO LTDA



Sumário	
Objetivos	3
Introdução	3
Responsabilidades	3
Premissas	4
Diretrizes	4
Definições	5
Desastre	5
Gestão de Continuidade de negócio	5
Plano de Continuidade operacional (PCO)	6
Administração de Crise (PAC)	6
Plano de Continuidade de Negócios (PCN):	6
Processos e sistemas críticos	6
Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis - BIA)	6
Gestor de Negócios:	6
Objetivos de recuperação:	6
Monitoração e declaração do desastre	7
Designações para os acionamentos, em caso de desastre.	7
Fluxo do PCN	7
ANEXO I - PLANO DE CONTINGÊNCIA DE TI	7
ESCOPO:	7
INFRAESTRUTURA DE TI	7
Falha na Infraestrutura e Tecnologia	8
Procedimentos de retorno à normalidade:	8
Administração do Plano:	8
Divulgação e Treinamento:	9
Realização de Testes:	9

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

Objetivos

Apresentar conceitos e normas adotadas no desenvolvimento da infraestrutura e ações necessárias para a continuidade de negócios, visando alta disponibilidade e condições para uma rápida restauração do ambiente de produção em caso de interrupção.

A partir dos conceitos, princípios e diretrizes estabelecidos nesta política o MacreBank reforça seu planejamento e melhorias à sua estrutura de contingenciamento, gerenciamento de riscos e sua governança em planejamento e continuidade de negócios.

Mitigar ou mesmo eliminar quaisquer eventuais interrupções não programadas, buscando assegurar um nível adequado de estabilidade de suas operações proporcionando maior nível de segurança ao negócio, colaboradores, clientes e sócios.

Introdução

Esta política define a atuação do MacreBank na ocorrência de eventos que possam causar uma interrupção de suas atividades, de forma a proteger seus colaboradores e assegurar o funcionamento dos processos críticos da Instituição em níveis aceitáveis, preservando a viabilidade da instituição e contribuindo para a manutenção da solidez e da estabilidade. Compõe, em parte, a relação de atividades associadas para boa gestão do gerenciamento do risco operacional do MacreBank.

- Alta disponibilidade;
- Monitoração;
- Recuperação de desastres;
- Diretrizes para continuidade das operações;
- Organização estrutural, comunicação e papéis;
- Segurança e disponibilidade dos dados e informações;
- Continuidade do negócio.

Responsabilidades

A diretoria deve aprovar e supervisionar este plano de continuidade de negócios, zelando por sua aplicação e eficácia.

O Comitê Gestor de Riscos deve dar suporte as áreas e processos na avaliação de suas funções críticas para o negócio. Acompanhar e revisar o resultado dos testes, recomendar as áreas os ajustes, avaliando a evolução qualitativa e os resultados para mitigação dos níveis de risco para empresa.

As áreas envolvidas devem continuamente avaliar os processos implementados quanto à continuidade de negócios e reportar resultados obtidos.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

Premissas

O PCN serve para nortear o trabalho dos gestores que buscam minimizar o impacto das intempéries operacionais (desastres) com segurança e eficiência, de forma a reduzir ao máximo tais situações na organização, evitando que as operações essenciais sejam interrompidas ou que operem de forma inadequada. Um plano emergencial que orienta a gestão de continuidade de negócio em situações de desastre, seja através de cenários que variam desde a falta de energia elétrica a incêndios, passando por desastres naturais, ataques cibernéticos, pane de hardware e software entre outros " imprevistos ", que têm como ponto em comum ferir os princípios CID (Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade), pilares da segurança da informação.

Para tanto, o PCN é definido como (PCN = PAC + PCO + PRD), à saber:

- PAC = Programa de Administração da Crise – é acionado após decretada a Crise, e é voltado para todo o processo. Tem seu término quando se volta à normalidade;
- PCO = Plano de Continuidade Operacional – são acionados os primeiros procedimentos do PAC, e é voltado aos processos de negócio;
- PRD = Plano de Recuperação de desastres – é acionado junto com o PCO, e é focado na recuperação/restauração de componentes que suportam o PCN.

Diretrizes

A Continuidade de Negócios contempla o gerenciamento da recuperação dos negócios em caso de interrupção, bem como a gestão de todo o Plano de Continuidade de Negócios por meio de treinamentos, testes, revisões e manutenções, a fim de garantir que o plano de continuidade de negócios esteja atualizado e operacional.

Fundamentamos o plano de continuidade de negócios nos pilares de objetividade, facilidade de uso, desempenho, confidencialidade, integridade e confiabilidade.

Consideramos para o Plano de continuidade de negócios:

- **Políticas Internas e Normativos:** estrutura que contempla políticas, normas, procedimentos, papéis e responsabilidades visando a implementação de uma gestão de continuidade de negócios efetiva na organização.
- **Identificação dos Processos e Críticos e Análise de Impacto nos Negócios:** a análise de impacto é o processo da continuidade de negócios que identifica e mensura uma eventual interrupção operacional e possibilita a determinação das prioridades de recuperação, dos tempos de retomada e das necessidades mínimas de recursos e equipes.
- **Documentação de procedimentos e informações:** desenvolvida, consolidada e mantida de forma que esteja disponível para utilização em eventuais interrupções, possibilitando a retomada de atividades críticas em menor prazo possível.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

- **Ambiente tecnológico redundante:** a arquitetura da infraestrutura de TI vem sendo desenvolvida de forma a garantir alta disponibilidade.
- **Acompanhamento do ciclo de vida dos processos de negócio e dos serviços de TI.**
- Monitorar os ambientes corporativos (negócios e serviços de TI) visando definir estratégias que assegurem respostas tempestivas aos eventos que possam causar uma interrupção das atividades, de modo a reduzir os impactos nos processos organizacionais.
- Recuperação tempestiva das operações vitais, garantindo que os processos de negócio e os serviços de TI possam ser restabelecidos dentro de uma escala de tempo menor possível.
- Procedimentos e práticas de mitigação de risco à dimensão das ameaças e à extensão de seus possíveis impactos.
- Testes de Validação dos backups.
- Revisão da documentação de Continuidade de Negócios deve ocorrer em intervalos planejados, ou após qualquer alteração significativa nos processos de negócios.
- Identificação, classificação e documentação dos processos críticos para avaliar seus efeitos na interrupção dos negócios.
- Disponibilizar informações essenciais à continuidade dos negócios nos canais corporativos, para que as ações necessárias e programadas sejam executadas.

Qualquer colaborador MacreBank, ao constatar alguma anormalidade que possa afetar quaisquer processos e/ou serviços, deverá comunicar de imediato o fato à Diretoria ou a alguém designado por esta.

Definições

Desastre

Será considerado desastre quando o tempo total de recuperação dos processos for superior ao tempo máximo definido para **MTD (Maximum Tolerable Downtime)**.

Gestão de Continuidade de negócio.

Processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações de negócio. 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 MacreBank e suas atividades de valor agregado.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

Plano de Continuidade operacional (PCO)

Documentação dos procedimentos e informações necessárias para que o MacreBank mantenha seus ativos de informação críticos e a continuidade de suas atividades críticas, em um nível previamente definido, em casos de desastres.

Administração de Crise (PAC)

Plano de ação claramente definido e documentado 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 de TI.

Plano de Continuidade de Negócios (PCN):

Estratégia desenvolvida a partir de um conjunto de sistemas e métricas que permitem evitar interrupções ou recuperar atividades da organização, minimizando seus impactos. Para tanto, são especificadas as ações a serem executadas em determinado período, de forma a responder efetivamente às ocorrências, reduzir impactos, adequar o nível de comunicação durante o processo e salvaguardar o negócio (**partes interessadas, reputação e marca**).

Processos e sistemas críticos

Processo crítico pode ser definido como um processo de trabalho que, uma vez paralisado por tempo superior ao definido pela unidade gestora do negócio, irá afetar sensivelmente as operações e serviços da organização gerando maior impacto nos clientes

Análise de Impacto nos Negócios (*Business Impact Analysis - BIA*)

A Análise de Impacto no Negócio é fundamental para a elaboração do processo de Gestão de Continuidade, pois se trata de um processo administrativo, uma ferramenta de gestão, que aponta o ranking dos processos mais impactantes do negócio, ou seja, quais recursos (máquinas, setor de TI, gestores, dados etc.) precisam estar alinhados e em pleno funcionamento para que a organização não tenha prejuízos.

Gestor de Negócios:

Diretor, superintendente, gerente ou coordenador responsável por processo(s) ou função(ões) crítica(s) de negócio.

Objetivos de recuperação:

Requisitos para a recuperação de um processo ou função crítica, que dependem do impacto causado pela interrupção da atividade.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

Monitoração e declaração do desastre

Qualquer colaborador MacreBank, ao constatar alguma anormalidade que possa acarretar paralisação em quaisquer processos deverá comunicar o fato imediatamente a Alta Direção e equipe de TI.

Designações para os acionamentos, em caso de desastre.

Cristian Maria	Diretor de T.I.	Ti.cristian@atacadaomacre.com.br
Wesley W. dos Anjos	Gerente de T.I.	Ti.Wesley@atacadaomacre.com.br

Fluxo do PCN

- Identificação;
- Comunicação Desastre;
- Avaliação do desastre;
- Recuperação do Desastre;
- Retorno das Operações.

ANEXO I - PLANO DE CONTINGÊNCIA DE TI

OBJETIVO:

Apresentar estratégia adotada no desenvolvimento da infraestrutura de TI de forma a obter alta disponibilidade, e como estão sendo criadas as condições para uma rápida restauração do ambiente de produção em caso de incidente. A Infraestrutura de TI vem sendo desenvolvida de forma a garantir alta disponibilidade ao ambiente, criando processos de negócios, de forma que em caso de ocorrência de contingências seja possível retomar as operações com os menores custos de transação e perdas de tempo e de recursos humanos, físicos e materiais possíveis.

ESCOPO:

De uma forma geral, os itens a serem resguardados pelo PCN em questão são **serviços**, **bancos de dados** e **servidores**.

INFRAESTRUTURA DE TI

As equipes responsáveis desenvolverão os papéis para reconfigurar equipamentos, recuperar dados de backup, dados de aplicações, validar configurações de infraestrutura e disponibilização do ambiente para o retorno operacional.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

Testes em todos os fluxos dos ambientes serão reavaliados para garantir os mesmos níveis de capacidade e disponibilidade dos serviços previamente ao do desastre.

A arquitetura da infraestrutura de TI vem sendo desenvolvida de forma a assegurar uma melhor disponibilidade no funcionamento de seus recursos, a arquitetura concebida prevê redundância em diversos níveis:

- nossos armazenamentos e *backups* estão dispostos em zonas de disponibilidades e contas diferentes em nosso provedor de *Cloud*, mantendo disponibilidade de acesso em caso de recuperação;
- também nesse sentido adotamos boas práticas para as etapas de manutenção dos *backups*, bem como - versionamento, alta disponibilidade, segurança e testes;
- servidores atendendo em modo *Cluster*, onde há tolerância a falhas caso algum equipamento apresente mau funcionamento.

Falha na Infraestrutura e Tecnologia

Para mitigar interrupções nas atividades do ambiente de produção mantemos uma estrutura fora dos perímetros de produção, à saber:

- Servidores
- Dados armazenados em Banco de Dados
- Dados armazenados em Sistemas,
- Cofres e guarda objetos virtuais.

Para assegurar o acesso e a proteção das informações eletrônicas em caso de recuperação do MacreBank, procedimentos para restauração dos dados e recuperação dos acessos foram estabelecidos em outro documento intitulado “**Manual de Backup e Recuperação**”.

Procedimentos de retorno à normalidade:

Cabe à gerência operacional encerrar o PCN e comunicar à Diretoria e aos Gestores envolvidos no processo sobre o retorno à normalidade.

Administração do Plano:

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

O processo de continuidade de negócios é de responsabilidade e gestão da gerência operacional, que determina o ciclo e as etapas que deverão ser executadas para que tanto os cenários de

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br

risco e impacto sobre os negócios como as estruturas e estratégias que embasam o PCN possam ser atualizadas.

As partes de administração do plano estarão responsáveis por contatar estas unidades e passar as informações pertinentes a cada setor ou área.

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.

Divulgação e Treinamento:

Um dos fatores primordiais para o funcionamento deste plano são o conhecimento e a familiaridade das pessoas e demais envolvidos na execução das atividades de continuidade de negócios e recuperação de desastres, com as estratégias e recursos definidos no planejamento. Para que seja possível esta familiaridade e conhecimento do plano, conferindo-lhe credibilidade, a equipe da MacreBank definiu que serão realizadas anualmente sessões de divulgação a todos os colaboradores e envolvidos no planejamento de continuidade de negócios.

Estas sessões serão organizadas pela área de TI em conjunto com a área de Administrativa/Financeira, com o objetivo de manter os colaboradores atualizados sobre os conceitos de continuidade adotados, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de recuperação de desastres e continuidade de negócios.

Para que este conhecimento seja preservado, os colaboradores admitidos e os transferidos para funções de negócios críticas, principalmente aqueles que pertencem à equipe de contingência, deverão ser instruídos das suas respectivas responsabilidades no plano. O programa de treinamento deverá contemplar os riscos, ameaças, controles, responsabilidades, premissas e as estratégias do PCN, incluindo as alterações recentes.

Realização de Testes:

Os testes têm por objetivo assegurar a eficiência e a efetividade do PCN e deverão ser planejados e executados com periodicidade mínima anual a partir da data da sua implantação.

A responsabilidade pelo planejamento e organização dos testes, assim como pela definição dos cenários a serem contemplados, é da gerência operacional.

Os cenários deverão ser definidos e registrados em um documento formal que deverá ser aprovado pela alta administração.

Os testes não deverão provocar quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes de negócios da Macre Empreendimentos Financeiros LTDA, e serão conduzidos pela equipe de contingência em total conformidade com o definido. As simulações deverão ser realizadas sobre cenários e ameaças contemplados no plano, devendo cobrir os riscos e ameaças com maior probabilidade de ocorrência.

MacreBank CNPJ: 38.460.917/0001-41
Endereço: Rod. PA 160 nº 2009, Salas 205/207, Bairro dos Minérios, CEP: 68.515-000, Parauapebas-PA
Contato: +55 94 99109-3599 macrebank.com.br