

POLÍTICA PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS 2024

**RESOLUÇÃO DO CMN Nº
4.606/17**

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	03
2 - DEFINIÇÕES.....	03
3 - DIRETRIZES.....	04
4 - RESPONSABILIDADES.....	05
5 - ASPECTOS DO PLANO.....	05
6 - CENÁRIOS E ABRANGÊNCIAS.....	06
7 - DO PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS.....	07
8 - DA EXECUÇÃO DO PLANO.....	09
9 - DOS PROCEDIMENTOS DE CONTINUIDADE.....	11
10- DA AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO.....	24
11 - DA ADMINISTRAÇÃO DO PLANO.....	24
12 - DIVULGAÇÃO E TREINAMENTO.....	25
13 - REALIZAÇÃO DE TREINAMENTOS/TESTES.....	25
14 - CONSCIENTIZAÇÃO	26
15 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26

1 – INTRODUÇÃO

A política e o plano de continuidade de negócios estabelecem diretrizes e responsabilidades que deverão ser observadas, cumpridas para a continuidade de negócios da Cooperativa, de forma a minimizar os impactos financeiros, operacionais, legais, regulatórios e de imagem decorrentes de indisponibilidades de recursos, sejam eles, humanas, infraestrutura, naturais, físicas e tecnológicas, essenciais para o funcionamento das operações, assegurando a prestação de serviços aos associados.

Essa política e o plano foram desenvolvidos considerando o porte e a complexidade da Cooperativa. A implantação de um Plano de Continuidade de Negócios pela Cooperativa, objetiva atender às determinações que constam no inciso IV do Art. 23 da Resolução do Conselho Monetário Nacional – CMN nº 4.606/17.

2 – DEFINIÇÕES

O Plano de Continuidade de Negócios consiste na formalização documental das ações de Gerenciamento da Continuidade de Negócios, com estrutura principal de planos, procedimentos e documentos que orientam como deve responder, recuperar, retomar (após uma interrupção) a um nível predefinido de operação.

Estando nele listados os processos críticos sujeitos a interrupções juntamente com as respectivas ações para normalização ou mitigação do potencial impacto à Cooperativa, seja financeiro, operacional ou de reputação.

O Plano de Continuidade de Negócios deve ser periodicamente atualizado por proposta do Conselho de Administração ou da Diretoria ou do responsável pela atividade do Setor de Riscos. Deve ser realizado testes e revisões dos planos de continuidade de negócios com periodicidade adequada.

Abaixo alguns conceitos relacionados à continuidade dos negócios:

- a) Sistemas críticos são sistemas cuja inoperabilidade implica em perdas irreversíveis, financeiro, jurídico ou de imagem da Cooperativa e sua atividade produtiva deve acontecer em até 24 horas após ocorrência do desastre;
- b) Desastre é a ocorrência de qualquer tipo de anormalidade que impeça ou impacte a atividade de produção dos sistemas críticos;
- c) Recuperação é o restabelecimento da atividade produtiva dos sistemas críticos, mesmo que paliativa ou parcialmente, no caso do desastre se efetivar;
- d) Pontos básicos para a elaboração do plano de contingência, é necessário levantar alguns itens, tais como:
 - I – Quais são os sistemas críticos que garantem a continuidade do negócio na Cooperativa;
 - II – Análise de impacto nos negócios;
 - III – Análise de riscos para os principais negócios;
 - IV – Homologação dos sistemas críticos por parte da Diretoria;
 - V – Recursos de hardware, software e infraestrutura que tais sistemas dependem;
 - VI – Backup;
 - VII – Decisões pós-desastre para a recuperação.

3 – DIRETRIZES

O processo de gestão de continuidade de negócios deve haver identificação, classificação e documentação dos processos críticos de negócio, desta forma se desenvolve com base nas seguintes atividades:

- Identificação da possibilidade de paralisação das atividades;
- Avaliação dos impactos potenciais (resultados e consequências) que possam atingir a cooperativa proveniente da paralisação das atividades;
- Definição de estratégias para assegurar a continuidade das atividades da instituição e limitar perdas decorrentes da interrupção dos processos críticos de negócio.
- Continuidade planejada das operações (ativos, inclusive pessoas, sistemas e processos), considerados procedimentos para antes, durante e após a interrupção;
- A transição entre a contingência e o retorno à normalidade (saída do incidente).

4 – RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela ativação do Plano de Continuidade de Negócios, do ponto de vista das boas práticas de Governança Cooperativa, deve estar situada no mais alto nível de decisão da entidade (Conselho de Administração ou Diretoria).

Todos os colaboradores da Cooperativa deverão observar as práticas de segurança que possam contribuir no processo de gestão eficaz de continuidade de negócios.

As áreas/pessoas envolvidas nos processos críticos identificados no Plano de Continuidade de Negócios são responsáveis pela manutenção, atualização e validação do respectivo plano, de acordo com os prazos e procedimentos estabelecidos.

5 – ASPECTOS DO PLANO

O documento tem como objetivo descrever a estratégia de continuidade de negócios da Cooperativa ocasionados por eventos que impeçam temporariamente a continuação de suas atividades.

Deve garantir que a restauração do processamento ocorra dentro do prazo estipulado no Plano de Continuidade de Negócios conforme a criticidade de cada sistema.

Define os cenários, os eventos mais prováveis que são parte da realidade da Cooperativa e que pode afetar a Instituição, suas instalações, sejam nas hipóteses de interrupções ou de desastres.

TAREFAS PRÉ DESASTRE

É a fase prévia ao desastre que engloba as atividades que correspondem as etapas de prevenção, mitigação, preparo e alerta. Com isto se busca:

- a) prevenir para evitar que ocorram danos maiores no impacto dos desastres;
- b) mitigar para diminuir o impacto do mesmo, já que algumas vezes não é possível evitar sua ocorrência, como no caso das erupções vulcânicas, terremotos, inundações ou secas;
- c) preparar para organizar e planificar as ações de resposta;
- d) alertar para notificar formalmente a presença iminente de uma ameaça;

- e) avaliar e aprovar gastos financeiros necessários ao desenvolvimento e manutenção do plano;
- f) definir local do centro de operações e de comando alternativo em caso de desastre;
- g) organizar e coordenar a execução de testes do plano;
- h) dar apoio, a todos envolvidos.

TAREFAS DURANTE O DESASTRE

Nesta fase se executam as atividades de resposta durante o período de emergência ou imediatamente depois de decorrido o evento. Incluem a evacuação, a assistência, e também se iniciam ações com a finalidade de restaurar os serviços básicos e de reparar certa infraestrutura vital no local afetado.

As tarefas durante o desastre do plano de continuidade dos negócios são:

- a) avaliar a situação posicionando aos diretores para decisão sobre ativação do plano;
- b) coordenar a ativação e as atividades do plano;
- c) ativar local do centro de operações alternativo;
- d) estabelecer diretrizes para as situações não previstas;
- e) acionar pessoas chaves para recuperação do ambiente operacional;
- f) acionar as providências para recuperação do ambiente operacional.

TAREFAS PÓS-DESASTRE

Após o desastre, o responsável deve coordenar as atividades de retorno à normalidade, reestabelecendo os serviços vitais indispensáveis e reparar a infraestrutura afetada.

6 – CENÁRIOS E ABRANGÊNCIAS

O Plano de Continuidade de Negócios foi elaborado para ser acionado quando houver alguma ocorrência de desastre que apresente riscos à continuidade do negócio ou serviços essenciais.

Abaixo segue o quadro que define estes riscos, bem como aponta quais os parâmetros para reportar as possíveis causas das ocorrências.

EVENTO DE DESASTRE	POSSÍVEIS CAUSAS
Humana	Greves internas, manipulação indevida de dados e sistemas, distúrbio civil, falha de prestador de serviços/parceiro, roubo e/ou furto de recursos e informações, acesso indevido às instalações e erro humano não intencional.
Tecnológicas	Falha em aplicativo (SW), falha em hardware (HW), falha em sistemas operacionais, vírus de computador, falha em rede interna (LAN), falha na entrada de dados, falha em rede externa (WAN), falha de Comunicação (INTERNET) e falha em sistema de acesso e ataques cibernéticos.
Infraestrutura	Falha em sistema de refrigeração, interrupção de energia elétrica, falha em instalações elétricas.
Naturais	Alagamento interno do ambiente, queda de raios, vendaval e incêndio.
Físicas	Problema estrutural ou de instalações e rompimento de tubulação interna (água, esgoto, gás ou outros).

7 – DO PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos alternativos planejados, definindo as atividades prioritárias para garantir a continuidade dos serviços e restabelecer o funcionamento dos principais ativos que suportam as operações de T.I., reduzindo o tempo de queda e os impactos provocados por um eventual desastre.

OBJETIVO

Garantir ações de continuidade durante e depois da ocorrência de uma crise ou desastre, tratando-se apenas de ações de contingência, destinados a manter a continuidade dos processos de negócios e serviços vitais. É através deste, que as equipes de processos saberão como agir na falta ou na falha de algum componente que o suporte, garantindo assim a continuidade do processo, reduzindo os seus impactos.

Prover meios para manter o funcionamento dos principais serviços de T.I. e a continuidade das operações e sistemas essenciais.

Estabelecer controles, regras e procedimentos alternativos que possibilitem a continuidade das operações de T.I. durante uma crise ou cenário de desastre.

EXECUÇÃO DO PLANO

Identificada a ocorrência de um incidente, crise ou desastre, deve verificar a dimensão do impacto, extensão e possíveis desdobramentos do ocorrido.

Após a avaliação de impacto de desastre e o acionamento do plano pelos responsáveis, será convocada uma reunião de emergência com os líderes com o intuito de:

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

PROCEDIMENTOS DE RETOMADA

Para que se tenha a retomada do negócio, será necessário a verificação das seguintes etapas:

- Estimar o impacto de perda de dados;
- Identificar ativos afetados;
- Mapear ativos a serem recuperados;
- Estimar volume dos dados a serem recuperados;
- Tempo de recuperação e possíveis perdas operacionais;
- Implantar procedimento de recuperação;
- Testar procedimentos realizados; e
- Repassar os procedimentos aos servidores e verificar melhorias.

8 – DA EXECUÇÃO DO PLANO

Objetivo:
<p>Tem o intuito de prever a existência de um plano de continuidade de negócios, contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e, para limitar graves perdas decorrentes de risco operacional, que acarretem a interrupção das atividades da cooperativa.</p> <p>O gerenciamento de continuidade de negócios é um processo de melhoria contínua que objetiva dar maturidade à identidade na identificação e avaliação dos riscos de descontinuidade.</p>
<p>1. Identificação:</p> <p>1.1 Processos afetados: Cadastro e Crédito.</p> <p>1.2 Eventos:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Incêndioii. Energia Elétricaiii. Águaiv. Inundaçãov. Comunicação de Dadosvi. Roubo e Furtovii. Artefatos e Explosivosviii. Incidente de vandalismo;ix. Sistemas de Tecnologia Informação;x. Pessoal;xi. Liquidez.
<p><u>1.3. Autor na elaboração do PLANO:</u></p> <p>Diretor Financeiro - Genesis Caldeira Ramos Junior</p> <p><u>1.4 Responsáveis pela ativação do PLANO</u></p> <p>Gerente – Janaína Ferreira Machado Zani</p>

2. Contatos

2.1 Responsáveis pela Execução

Membros do Grupo

Nome / e-mail	Cargo / Função	Telefones	Responsabilidade
Genesis Caldeira Ramos Junior Diretor.financeiro@cretovale.coop.br	Diretor Financeiro	(27)	Elaboração dos procedimentos
Janaína Ferreira Machado Zani gerente@cretovale.coop.br	Gerente	(27)99699-9979	Execução dos procedimentos

3. Fornecedores Críticos

Empresa	Tipo / Área	Contato
EDP	Energia Elétrica	0800 721 0707
CESAN	Água e Esgoto	115
Rede Metro	Internet	27 99695-8382
Corpo de Bombeiro	Incêndio	193
SAMU	Vítimas	192
Polícia Militar	Roubo/Furto	190
Polícia Federal	Artefatos e Explosivos	194
TI – Prodaf Informática	Sistemas / HelpDesk	(27) 4062-8002
Setor de Atendimento Adriana Ferreira de Jesus Roveda Andréia Cristina de Paula Bastos Danielly Moura Piffer Tibiriça João da Penha Monjardim	Pessoas	(27) 99932-6432 (27) 99878-4116 (27) 99978-2863 (27) 99695-3242

4. Contatos

Recursos Humanos, Equipe Segurança Patrimonial, Bombeiros, Emergência, Informática (TI)

4.1 Processos Impactados:

Recursos Humanos:

Responsável pelo processo de Cadastro:

Adriana Ferreira de Jesus Roveda
Andréia Cristina de Paula Bastos
Danielly Moura Piffer

Tibiriça João da Penha Monjardim	
Responsável pelo processo de Crédito: Adriana Ferreira de Jesus Roveda Andréia Cristina de Paula Bastos Danielly Moura Piffer Tibiriça João da Penha Monjardim Laebert Agostinho de Almeida Glice Gusmão de Abreu	
4.2 Informações Eletrônicas:	
Computador (es) Internet	
4.3 Software	Objetivo
Prodaf Syscoop 32	Realiza toda parte operacional das atividades da cooperativa e backup's de segurança

9 – DOS PROCEDIMENTOS DE CONTINUIDADE

Procedimento 9.1: Incêndio	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	10 minutos
1	Ao constatar a ocorrência, deve-se acionar o alarme, iniciar o controle do incêndio, utilizando extintores de incêndio disponíveis no local, observando as instruções em seu rótulo (inclusive verificar data de validade). Caso não se sinta apto a manusear o (s) extintor (es), deverá aprender como utilizar.
2	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá verificar o evento e, caso constate que o foco de incêndio não poderá ser controlado com o (s) extintor (es), deverá iniciar a desocupação do local e entrará em contato com o Corpo de Bombeiros e órgão policial competente.

3	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá orientar o deslocamento das demais pessoas para o ponto de encontro e aguardar manifestação superior sobre os procedimentos que devem ser adotados. Não esquecer de verificar se o local foi completamente evacuado e isolar a área.
4	Caso haja vítima, deverão ser tomadas as medidas básicas de primeiros socorros e aguardar a chegada ao local da equipe médica para assumir a emergência.
5	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa devem conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá informar o ocorrido ao Conselho de Administração ou a Diretoria ou ao responsável, e solicitar informações adicionais.
2	Acionar os bombeiros para periciar a origem do incêndio e comunicar às autoridades policiais se assim acharem necessário.
3	Se for o caso, acionar a sua seguradora, que deverá dar início ao processo de ressarcimento de perdas com bens segurados.
4	Avaliar a possibilidade de retorno dos colaboradores às dependências da cooperativa, consultando o Corpo de Bombeiros, Polícia e Conselho de Administração ou Diretoria da cooperativa. Caso não seja possível retornar à sede, verificar acionamento home office.
Observações	Verificar a existência de extintor de pó químico e de água, ambos com validade verificada constantemente.

Procedimento 9.2: Interrupção do fornecimento de Energia Elétrica	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	30 minutos
1	Ao observar a interrupção no fornecimento de energia elétrica, deve-se comunicar a ocorrência ao colaborador responsável pelo Plano de Continuidade para que ele execute os procedimentos.
2	Nunca tentar resolver o problema diretamente. Os responsáveis devem ser comunicados para resolução.

3	Caso haja <i>nobreak</i> , se houver falha na ativação do <i>nobreak</i> e/ou gerador acionar empresa sobre o incidente e solicitar a previsão do solução.
4	Providenciar o fechamento temporário da sala, de forma preventiva, com o intuito de evitar possíveis danos financeiros e roubos de equipamentos da cooperativa.
5	Se necessário, entrar em contato com a concessionária de energia elétrica para solicitar a reativação da energia.
6	Desligar todos os equipamentos até o reestabelecimento da energia, evitando assim que danifiquem os equipamentos através de sobrecarga.
7	Dar ciência ao Conselho de Administração ou a Diretoria.
8	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa devem conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Após o retorno da energia elétrica, orientar os colaboradores a retornarem às suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
2	A Diretoria irá realizar avaliação dos danos causados, a fim de quantificar as medidas de recuperação e reposição dos equipamentos, sistemas de informática, sistema elétrico e registros financeiros.
3	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar, se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados, através da Diretoria.
4	Preencher o relatório de avaliação de execução do Plano de Continuidade para correção das fragilidades identificadas, bem como as ações, responsáveis e prazos para implementação.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.3: Interrupção do Fornecimento de Água	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	30 minutos

1	Ao observar a interrupção no fornecimento de água, deve-se comunicar a ocorrência ao responsável pela execução do Plano de Continuidade para que ele execute os procedimentos.
2	A se a cooperativa possuir caixa de água reserva, esta deverá ser acionada automaticamente.
3	Verificar a necessidade de solicitar galões ou garrafas de água para abastecimento.
4	Informar ao Conselho de Administração ou a Diretoria.
5	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa deve conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Após o retorno com o reabastecimento de água, os colaboradores deverão voltar para suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
2	A Diretoria irá realizar a avaliação dos danos causados para tomar as devidas providências.
3	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar, se for o caso, galões de água para consumo dos colaboradores.
4	Preencher o relatório de avaliação de execução do Plano de Continuidade para correção das fragilidades identificadas, bem como as ações, responsáveis e prazos para implementação.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.4:	Inundação
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	

Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	10 minutos
1	Ao constatar a possibilidade de ocorrência de enchente ou inundação nas instalações, deve-se comunicar ao responsável pela execução do Plano de Continuidade para que ele execute os procedimentos.
2	Verificar o nível de gravidade do incidente e solicitar, se for o caso, aos colaboradores e eventuais cooperados que abandonem as dependências da cooperativa, indicando um local de segurança.
3	Sendo necessário, acionará o Corpo de Bombeiros para solicitar orientações e medidas que se fizerem necessárias para manter as pessoas em segurança.
4	Para tentar mitigar possíveis perdas, os colaboradores poderão, se possível, ajudar na remoção dos bens e demais itens da cooperativa e acompanhar a entrega de forma segura dos bens retirados ao local de contingência.
5	Verificar se o local está totalmente abandonado e isolar a área.
6	Adotar, se possível, procedimentos para manter a segurança das instalações físicas da cooperativa até o retorno da normalidade.
7	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa devem conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o colaborador responsável pelo Plano de Continuidade deverá informar ao Conselho de Administração ou a Diretoria.
2	Avaliar a possibilidade, junto ao corpo de bombeiros, de retorno dos colaboradores às dependências da cooperativa e continuar operando.
3	Se necessário, a Diretoria acionará a sua seguradora para reparação dos danos causados.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.5: Link de Comunicação de Dados	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	Constatada a interrupção no fornecimento de <i>link</i> , deve-se comunicar a ocorrência ao colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade.
2	Ao cair o link de comunicação com a Prodaf, deve-se entrar em contato com a empresa Prodaf Informática através da ferramenta de abertura de chamados - https://prodaf.com.br/mantis/login_page.php . Ao receber o chamado a Prodaf Informática acionará o seu plano próprio de contingências para restabelecimento das operações.
3	Com o chamado aberto na Prodaf Informática, são definidas as ações prioritárias para o restabelecimento urgente das operações e a cooperativa é prontamente informada sobre as ações tomadas, tempo de conclusão etc., tudo via e-mail ou celular.
4	Caso a contingência não funcione, providenciar o fechamento temporário da cooperativa e comunicar aos cooperados sobre o ocorrido.
5	Caso o problema seja com a internet externa, entrar em contato com a prestadora de serviço por meio de telefone e/ou celular corporativo.
6	Avaliar o parecer do técnico da prestadora de serviço. Após as devidas avaliações com base nas informações, a Diretoria deverá se posicionar sobre os procedimentos que devem ser adotados. Sendo necessário, deverá ser acionado o plano básico de contingências que consiste no trabalho remoto – home office.
7	Informar os colaboradores da cooperativa sobre os motivos da ocorrência da interrupção e das providências que deverão ser adotadas.
Observações	Como os serviços de informática são contratados diretamente pela cooperativa, todas as ações deverão ser conduzidas pela Diretoria.

Procedimento 9.6: Roubo ou Furto	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	<p>Baseado nas melhores práticas, sugerimos que: Durante a ocorrência do roubo é importante que todo o corpo funcional seja orientado à:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) manter a calma, considerar que a arma do assaltante é verdadeira e que está carregada; b) obedecer aos assaltantes, de forma que haja redução de chances de ocorrência de agressão/lesão; c) não fazer gestos bruscos, de forma que não desperte a atenção dos assaltantes; d) evitar olhar fixamente para os assaltantes; e) não revidar a violência, nem discutir com os criminosos, pois possivelmente há mais de um deles em ação; f) se abrigar e/ou deitar-se imediatamente no chão, caso haja disparo de arma; e g) não pensar em atos de heroísmo, pois a ação individual não resolve na grande maioria das oportunidades.
2	Caso não incorra em riscos adicionais a si próprio, aos demais colaboradores e aos cooperados envolvidos, havendo oportunidade e de forma segura, acionar as autoridades policiais.
3	Manter a calma e aguardar a saída dos criminosos da cooperativa.
4	Em caso de furto, o colaborador que verificar o incidente deverá entrar em contato com o responsável pelo Plano de Continuidade que orientará os próximos passos.
5	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa devem conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade

Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Logo após a saída dos criminosos, o colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deve tentar acalmar as pessoas e verificar a existência de vítimas, acionando os órgãos responsáveis (Polícia), se for o caso, aguardar a chegada para registro e execução dos procedimentos policiais aplicáveis, além de comunicar a Diretoria para tomar as demais providências cabíveis.
2	Dar ciência e solicitar orientações adicionais do Conselho de Administração e Diretoria.
3	Avaliar a possibilidade de retorno imediato das atividades da cooperativa, consultando a polícia e avaliando as condições psicológicas dos demais, bem como a situação
4	Se necessário, a Diretoria acionará a sua seguradora para reparação dos danos causados.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.7: Artefatos e Explosivos	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	Ao constatar a ameaça de suspeita ou a ocorrência efetiva de artefatos explosivos, o colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá entrar em contato com os órgãos policiais e bombeiros especializados para uma avaliação técnica adequada.
3	Para que todos fiquem seguros, o responsável pelo plano deve orientar as demais pessoas presentes para a desocupação do local e o deslocamento para local seguro.
4	Todas as pessoas deverão permanecer distantes das instalações e aguardar a orientação especializada.
5	Caso seja necessária acionar Apoio Externo (Polícia Federal) e comunicação com a imprensa, todas as ações deverão ser conduzidas pela Diretoria.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente

	Logo após controle do incidente, para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá informar ao Conselho de Administração e o responsável pelos <i>Controles Internos</i> .
1	Se necessário, acionar o seu seguro patrimonial.
2	Analisar as medidas tomadas e dar continuidade às ações necessárias e pertinentes à cooperativa.
3	Avaliar eventuais danos causados nos equipamentos, mobiliários, sistema de informática e sistema elétrico na edificação, para quantificar o dano e adotar medidas de recuperação.
4	Caso seja constatada a impossibilidade de retorno às instalações, todos os colaboradores da cooperativa deverão desenvolver as suas atividades remotamente – home office -, até que o retorno às instalações seja seguro, o que demandará um posicionamento da Diretoria.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.8: Incidentes de Vandalismo	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	Ao ser constatado ameaça ou a ocorrência efetiva de vandalismo, o colaborador responsável pela execução do plano deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá acionar a polícia – 190. Também deverá solicitar a todos as pessoas que aguardem a ação dos órgãos de segurança pública ou a saída/distanciamento dos vândalos.
3	Deverá isolar a área da ocorrência e tentar acalmar as demais pessoas presentes.
4	Caso seja necessária a comunicação com a imprensa, a diretoria da cooperativa devem conduzir a demanda.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade

Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Avaliar a possibilidade de funcionamento da cooperativa e orientar os colaboradores na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento.
2	Caso seja constatada a impossibilidade de retorno às instalações, todos os colaboradores da cooperativa serão orientados a dar continuidade às suas atividades em sistema de home office – remotamente -, utilizando-se de todos os recursos disponibilizados pela cooperativa.
3	Avaliar eventuais danos causados nos equipamentos, mobiliários, sistema de informática e sistema elétrico na edificação, para quantificar o dano e adotar medidas de recuperação.
4	1. Iniciar, se for o caso, o processo de: <ul style="list-style-type: none"> a) reposição de equipamentos e de mobiliários; b) reforma na estrutura; e c) reativação completa da cooperativa. Se for necessário, a Diretoria deverá realizar a reposição dos equipamentos/materiais danificados.
5	Após avaliação completa do incidente, a Diretoria tomará todas as ações necessárias para tentar evitar ou pelo menos minimizar a possibilidade deste tipo de ocorrência.
Observações	Todas as ações deverão ser acompanhadas pela Diretoria.

Procedimento 9.9: Sistemas de Tecnologia da Informação	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	No caso de falhas nos sistemas ou acesso ao banco de dados, a área de informática da Prodaf Informática deverá ser acionada. Para isso, o colaborador deverá comunicar a Diretoria e, de imediato, abrir um chamado na Prodaf para resolução do problema - https://prodaf.com.br/mantis/login_page.php
2	Ao abrir um chamado na Prodaf, conforme contrato vigente com a cooperativa e de acordo com o plano de contingências da Prodaf X Dedalus X Amazon, ações deverão ser tomadas de imediato com o objetivo de se apurar as causas e adotar as medidas preventivas /corretivas para restabelecimento da

	normalidade no menor tempo possível.
3	A Diretoria indicará as medidas de contingência a serem adotadas pelos colaboradores da cooperativa e, sendo necessário os associados deverão ser comunicados sobre a interrupção das operações.
4	A principal medida de contingência se refere ao trabalho remoto - Home Office - ou de qualquer local que os colaboradores da cooperativa possam contar com acesso à Internet, necessita de um local específico para desempenhar suas funções. Os associados, com a adoção deste plano de contingência, em nada serão afetados, já que poderão entrar em contato com a cooperativa via telefone, e- mail, Teams, site - fale conosco -, ou até mesmo realizar operações diretamente pelo SyscoopWEB, na área restrita do site da cooperativa.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Em casos de falhas nos sistemas ou acesso ao banco de dados, a área de informática da empresa mantenedora deve ser acionada para tomar as medidas imediatas que estejam ao alcance.
2	Comunicar o fornecedor do sistema operacional, a fim de apurar as causas e adotar as medidas preventivas /corretivas.
3	Informar o ocorrido ao Conselho de Administração ou a Diretoria.
4	Averiguar eventuais danos causados para quantificar e adotar medidas de recuperação. Se for o caso, solicitar restore do último backup.
Observações	Todas as ações deverão ser conduzidas pela Diretoria e Prodaf Informática.

Procedimento 9.10: Pessoal	
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Operacional	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora

1	Em casos de interrupção das atividades por insuficiência de pessoal, a Diretoria da cooperativa deve ser acionada para tomar as medidas necessárias e imediatas para recomposição do quadro.
2	Se o motivo for devido à apresentação de atestados, e/ou afastamentos sem justificativas, o responsável pelo RH deve ser notificado para interceder no assunto, a fim de apurar as causas e adotar as medidas preventivas / corretivas.
ID	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
Tempo Estimado:	1 hora após incidente
1	Informar o ocorrido à Diretoria para orientações adicionais.
2	Averiguar as justificativas.
4	Se necessário, contar com o suporte de agências de emprego para auxiliar na contratação de funcionários temporários e/ou efetivos no menor tempo possível, no entanto, sempre cumprindo todas as etapas necessárias para contratação.
Observações	Todas as ações necessárias serão conduzidas pela Diretoria.

Procedimento 9.11:	Liquidez
Responsável pela execução: Janaína Ferreira Machado Zani	
Dependências: Sede da Cooperativa	

Processos Afetados: Crédito	
ID	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	1 hora
1	A Diretoria responsável pelo acompanhamento da liquidez financeira, avaliará, diariamente, a projeção do fluxo de caixa, podendo também se utilizar de outros controles de acompanhamento de liquidez da entidade, mesmo que manualmente, para um período mínimo de 90 dias, com fechamento mensal.
2	Será apresentado o resultado para o Conselho de Administração ou a Diretoria caso a projeção do fluxo de caixa demonstre para os próximos 10 (dez) dias: a) movimento que impacte o índice de liquidez
3	Confirmado o resultado, a Diretoria indicará as medidas de contingência a serem adotadas, devendo tais medidas serem formalizadas pela cooperativa em Ata da Diretoria .
4	Medidas: a) Captação por contratação empréstimos Banco conveniado; b) Contingenciamento das liberações de crédito: aumentar as taxas; diminuir o limite de crédito; diminuir os prazos para pagamento; atender aos pedidos de empréstimos por ordem de chegada e sempre dar prioridade aos associados que ainda não operaram com a cooperativa no ano ou que apresentem, comprovadamente, situações emergenciais, notadamente envolvendo a sua saúde ou da sua família; c) Captação de capital: convocar os sócios fundadores e os principais sócios para aporte extraordinário de cotas de capital social; d) Venda da carteira de crédito: negociar com bancos e empresas especializadas do ramo a aquisição das operações de crédito do associado.
5	O diretor responsável por liquidez comunicará às áreas competentes as medidas de contingência a serem adotadas, incluindo o Conselho Fiscal, Conselho de Administração ou a Diretoria.
Observações	Realizar, mensalmente, projeção de fluxo de caixa ou controle que acompanhe a liquidez da entidade de forma segura e confiável.

10 – DA AVALIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PLANO

O Plano de Continuidade de Negócios deve ser atualizado pelo Diretor responsável pela Estrutura Simplificada de Riscos, com apoio dos demais colaboradores, quando for o caso, nas situações ocorridas abaixo:

- a) Ocorrência de um incidente, com ativação do plano
- b) Realização de testes do plano;
- c) Mudanças significativas nas atividades do negócio;
- d) Mudança de pessoal ou funções, ou informações sobre estes;
- e) Mudança de localização, instalação e recursos;
- f) Mudança de legislação;
- g) Mudança de prestadores de serviços e fornecedores;
- h) Mudanças nos processos.

Adicionalmente, os riscos devem ser tratados e revisados anualmente.

11 – DA ADMINISTRAÇÃO DO PLANO

A continuidade de negócios de uma instituição, assim como a recuperação de desastres é o resultado da execução e da manutenção de um processo contínuo que envolve planejamento, formalização, monitoração e melhorias, definido para este plano como o Processo de Continuidade de Negócios.

O processo de Continuidade de Negócios é de responsabilidade e gestão da área de riscos que determina o ciclo e as etapas que deverão ser executadas para que tanto os cenários de risco e impacto sobre os negócios como as estruturas e estratégias que embasam o Plano de Continuidade de Negócios possam ser atualizadas refletindo o ambiente de negócios atual da cooperativa.

Para que a área de riscos possa verificar o grau de atualização do Plano de Continuidade de Negócios e decidir quanto ao momento em que o processo de continuidade de negócios será iniciado, os processos de planejamento estratégico corporativo e tecnológico, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de riscos, tratamento de problemas e de incidentes devem prever a participação de todas as áreas nas decisões relevantes destes processos.

12 – DIVULGAÇÃO E TREINAMENTO

Um dos fatores de primordial importância 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 cooperativa definiu que serão realizadas anualmente a divulgação a todos os colaboradores e envolvidos no planejamento de continuidade de negócios.

Estas divulgações serão organizadas pela área de riscos em conjunto com as demais áreas para atualização 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 vigente.

O programa de treinamento deverá contemplar os riscos, ameaças, controles, responsabilidades, premissas e as estratégias do Plano de Continuidade de Negócios, incluindo as alterações recentes.

13 – REALIZAÇÃO DE TREINAMENTOS/TESTES

Os testes têm por objetivo assegurar a eficiência e a efetividade do Plano de Continuidade de Negócios 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 área de riscos em conjunto com a área de Tecnologia da Informação, Administração e Recursos Humanos.

Os cenários deverão ser definidos e registrados em um documento formal que deverá ser aprovado pela administração e mantido guardado como documento de validação das estratégias por um período mínimo de 2 anos.

Os testes não deverão provocar quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes originais de negócios da cooperativa e deverão ser 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.

14 – CONSCIENTIZAÇÃO

Os administradores, membros do Conselho Fiscal e demais colaboradores devem ter plena consciência da importância de se envolverem com os planos de continuidade do negócio.

A disseminação da cultura de gestão de continuidade de negócios se faz necessária para a eficácia dos planos em momento de crise ou de desastre.

A Cooperativa definiu que serão realizadas, no mínimo anualmente, a divulgação do plano de continuidade de negócios, as atualizações/modificações e relato de eventuais ocorrências.

A divulgação será organizada pelo Diretor responsável pela estrutura simplificada de riscos, a fim de manter atualizados os envolvidos no processo.

15 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a eficácia da execução desta política deve-se observar e atentar:

- a) periodicamente, no mínimo, uma vez por ano, verificar ou se necessário, realizar testes no que se refere, aos procedimentos adotados;
- b) manter o plano de contingência atualizado e sempre disponível aos envolvidos e nas dependências da Cooperativa;
- c) A administração e os funcionários da Cooperativa deverão ter conhecimento das informações mencionadas neste tópico.

O presente Plano de Continuidade de Negócios é de uso da Cooperativa, sendo sua manutenção e atualização de responsabilidade da Diretoria, de forma, a mantê-lo consistente.

Compete ao diretor responsável pela estrutura simplificada de gerenciamento contínuo de riscos, a supervisão dos processos, desempenho, controles, tomada de decisões estratégicas relacionadas ao Plano de Continuidade de Negócios, de forma, a garantir seu aperfeiçoamento.

Os procedimentos de que trata a política será avaliado, periodicamente pela auditoria interna contratada, bem como, o Plano de Continuidade de Negócios.

Os documentos e controles serão arquivados e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil por 5 (cinco) anos.

Para a eficiência e eficácia do Plano de Continuidade de Negócios, o Diretor responsável pela estrutura simplificado de riscos da cooperativa irá monitorar todos os procedimentos adotados, e caso seja necessário, realizar os testes, no mínimo anualmente, para verificar se os objetivos estão sendo atingidos.

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização deste plano, serão inseridas nas atas da Diretoria.