

PCN - PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

1. Objetivo

O objetivo deste Plano de Continuidade de Negócio (PCN) é assegurar que os serviços e processos essenciais do Ipreville, nomeadamente o pagamento de benefícios previdenciários, os processos de recuperação da sede e os processos de concessão, mantenham sua continuidade operacional e a missão do Ipreville seja cumprida, mesmo diante da indisponibilidade da sede física.

Este plano detalha as estratégias e ações para operar a partir do *Data Center* (DC) ou em regime de *home office*, conforme a contingência requerida.

2. Papéis e Responsabilidades

Para garantir a efetividade da continuidade operacional em caso de indisponibilidade da sede, os seguintes cargos são designados para ocupar as cadeiras disponíveis no *Data Center* ou para coordenar as atividades em *home office*:

2.1. Diretor-Presidente:

Liderança e tomada de decisões estratégicas em momentos de crise, comunicação institucional e aprovação final de pagamentos e contratações essenciais.

2.2. Diretor-Executivo:

Coordenação geral das operações, garantindo que as diretrizes do Presidente sejam implementadas e que os processos críticos fluam entre os setores envolvidos.

2.3. Diretor Financeiro:

Gestão dos recursos financeiros, garantia de empenhos contábeis e liberação de pagamentos, incluindo o pagamento de benefícios previdenciários e investimentos.

2.4. Gerente de Previdência:

Supervisão e execução dos processos relacionados aos benefícios previdenciários e outros processos de concessão, garantindo a conformidade e os prazos.

2.5. Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação:

Gerenciamento das necessidades administrativas para recuperação da sede física do Iperville (contratações e compras) e coordenação de toda a infraestrutura de TI, incluindo a operação do *Data Center* e suporte ao *home office*.

2.6. Gerente Financeiro:

Operacionalização dos pagamentos, controle orçamentário e suporte à Diretora Financeira.

2.7. Gerente de Investimentos:

Continuidade da gestão dos investimentos, monitoramento de mercado e execução de operações financeiras, conforme necessário.

3. Análise de Impacto no Negócio (AIN)

Em um cenário de indisponibilidade da sede física do Iperville, considerando que a totalidade dos processos é essencial para a missão da instituição, e que sua complexidade reside na interdependência entre eles, faz-se necessário que 100% dos processos sejam movimentados para garantir a recuperação e a operação contínua.

Processos Críticos Identificados:

3.1. Pagamento de Benefícios Previdenciários:

Processo essencial e inadiável. Sua interrupção teria impacto financeiro e social direto e grave.

- a) Setores envolvidos: Gerência de Previdência, Gerência Administrativa e de Tecnologia da Informação, Gerência Financeira, Diretoria Financeira, Diretoria Executiva e Presidência;
- b) Impacto da indisponibilidade: Paralisação dos pagamentos de segurados, gerando impactos legais, financeiros e de imagem irreparáveis;
- c) RTO (Recovery Time Objective): Mínimo possível, idealmente zero interrupção;
- d) RPO (Recovery Point Objective): Mínimo possível, garantindo a integridade dos dados da folha até o momento do desastre.

3.2. Processos de Recuperação da Sede Física do Iperville:

Processos fundamentais para o retorno à normalidade da operação principal.

- a) Setores envolvidos: Gerência Administrativa e de Tecnologia da Informação (contratações, compras) e Gerência Financeira (empenhos contábeis, pagamentos);
- b) Impacto da indisponibilidade: Atraso significativo no restabelecimento da infraestrutura principal, prolongando a situação de contingência;
- c) RTO (Recovery Time Objective): Definido em função da necessidade de restabelecimento rápido, mas com flexibilidade para lidar com a burocracia de contratações;
- d) POR (Recovery Point Objective): Relacionado à integridade dos registros de contratos e pagamentos.

3.3. Processos de Concessão de Benefícios Previdenciários (via *Home Office*)

Processos essenciais para a prestação de serviços aos segurados, que independem da presença física dos envolvidos.

- a) Setores envolvidos: Gerência de Previdência e outros setores de apoio;
- b) Impacto da indisponibilidade: Atraso na concessão de benefícios, prejudicando os segurados e a imagem da instituição;
- c) RTO (Recovery Time Objective): O mais breve possível para manter a agilidade no atendimento;

- d) POR (Recovery Point Objective): Integridade total dos dados e documentos dos processos de concessão.

4. Estratégias de Continuidade de Negócio

Dada a alta criticidade de praticamente todos os processos, as estratégias de continuidade do Iperville se baseiam em duas frentes principais:

4.1. Utilização do *Data Center* Contingencial:

Para os cargos e processos que exigem infraestrutura mais robusta ou acesso a sistemas específicos, o *Data Center* será o local prioritário de operação. A presença dos Diretores e Gerentes no *Data Center* garante a capacidade de liderança e decisão.

- a) Cargos alocados no *Data Center*: Diretor-Presidente, Diretora-Executiva, Diretora Financeira, Gerente de Previdência, Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação, Gerente Financeiro e Gerente de Investimentos.

4.2. Regime de *Home Office*:

Recursos necessários: Acesso seguro a sistemas e documentos digitais, comunicação eficiente (videoconferência, telefonia IP) e equipamentos adequados para os colaboradores.

Sistemas e dados: Garantir que todos os sistemas e dados críticos para os processos (pagamento de benefícios previdenciários, gestão administrativa, processos de concessão) estejam acessíveis e operacionais tanto no *Data Center* quanto em regime de *home office*, com segurança.

5. Estratégias de Administração de Crise

Em caso de indisponibilidade da sede física do Iperville, a administração da crise seguirá um protocolo específico:

5.1. Declaração de Desastre/Incidente:

O Diretor-Presidente, de ofício ou, após ser notificado pelo Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação sobre a indisponibilidade da sede, declarará formalmente a situação de crise.

5.2. Ativação das Equipes:

- a) Equipe de Liderança (*Data Center*): Os Diretores e Gerentes designados deslocar-se-ão para o *Data Center* a fim de estabelecer o posto de comando e controle.
- b) Equipe de Operação Remota (*Home Office*): A equipe de TI, sob orientação do Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação, coordenará a ativação e suporte ao regime de *home office* para os demais colaboradores.

5.3. Comunicação:

- a) Interna: A Diretora-Executiva coordenará a comunicação com os colaboradores, informando sobre a situação, os canais de comunicação e as diretrizes para o trabalho.
- b) Externa: O Diretor-Presidente será o principal porta-voz, informando as partes interessadas (segurados, parceiros, órgãos reguladores) sobre a situação e as medidas de continuidade, mantendo a transparência como valor fundamental do Iperville.

5.4. Acompanhamento da Situação:

Reuniões diárias (ou com maior frequência, se necessário) entre a equipe de liderança no *Data Center* para avaliar o progresso, identificar novos desafios e ajustar as ações.

6. Estratégias de Continuidade Operacional

As estratégias de continuidade operacional detalham como os processos críticos serão mantidos:

6.1. Processo de Pagamento de Benefícios Previdenciários:

- a) Local de operação: Preferencialmente do *Data Center*, com acesso seguro a todos os sistemas de folha, bancários e de contabilidade;
- b) Fluxo de aprovação: Manter o fluxo de aprovação com os Diretores e Gerentes, utilizando ferramentas de assinatura digital e sistemas de workflow acessíveis remotamente;
- c) Controles: Reforçar os controles internos e a segregação de funções mesmo em ambiente de contingência.

6.2. Processos de Recuperação da Sede Física do Ipreville:

- a) Local de operação: Coordenados principalmente do *Data Center* pelo Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação, com a participação remota de outros colaboradores da gerência;
- b) Contratações e compras: Utilizar sistemas de gestão de compras e contratos acessíveis remotamente. As aprovações financeiras (empenhos e pagamentos) serão realizadas pela Diretora Financeira e pelo Gerente Financeiro a partir do *Data Center* ou *home office*.

6.3. Processos de Concessão de Benefícios Previdenciários:

- a) Local de operação: Executados majoritariamente em regime de *home office* pelos colaboradores do setor de Previdência e outros setores de apoio;
- b) Recursos: Acesso seguro a sistemas de gestão de processos, documentos digitalizados e ferramentas de comunicação;
- c) Validação: Estabelecer procedimentos claros para validação e assinatura eletrônica de documentos;
- d) Suporte de TI: O Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação garantirá o suporte contínuo para acesso aos sistemas, conectividade e

resolução de problemas técnicos, tanto no *Data Center* quanto para os usuários em *home office*.

7. Estratégias de Recuperação de Desastres

Esta seção detalha os procedimentos para retornar as operações da sede física do Ipreville à normalidade após a resolução da causa da indisponibilidade. A recuperação da sede é, em si, um processo crítico.

- a) Avaliação de danos: A equipe administrativa e de TI, sob coordenação do Gerente Administrativo e de Tecnologia da Informação, realizará uma avaliação detalhada dos danos na sede para planejar as ações de reparo;
- b) Plano de reparo e reconstrução: Elaboração de um plano de ação para os reparos necessários, incluindo cronogramas, custos e responsáveis;
- c) Contratações e compras para reparo: A Gerência Administrativa iniciará os processos de contratação e compra de materiais e serviços necessários, com o apoio da Gerência Financeira para as liberações;
- d) Retorno gradual: Definir um cronograma para o retorno gradual das equipes à sede, priorizando setores conforme sua necessidade de infraestrutura física;
- e) Validação pós-recuperação: Antes do retorno total, validar todas as infraestruturas (elétrica, lógica, mobiliário, sistemas) para garantir que a sede esteja plenamente operacional e segura.

8. Estratégias de Cópias de Segurança

A estratégia de cópias de segurança é fundamental para a continuidade de todos os processos, especialmente o pagamento de benefícios previdenciários e os processos de concessão.

- a) Backup regular: Manter rotinas de backup robustas e verificadas de todos os dados e sistemas críticos (sistemas de contabilidade, gestão de previdência, documentos digitais);
- b) Armazenamento remoto: As cópias de segurança devem ser armazenadas em localidade remota, geograficamente distante da sede e do *Data Center*, para proteção contra desastres regionais;
- c) Testes de restauração: Realizar testes periódicos de restauração dos backups para garantir sua integridade e a capacidade de recuperação dos dados em tempo hábil, caso seja necessário operar a partir de uma nova infraestrutura ou para restaurar dados perdidos ou corrompidos.

9. Cronograma de Estratégias de Testes e Validação

- a) Testes regulares: Realizar testes anuais ou bianuais para simular a indisponibilidade da sede;
- b) Teste de mesa: Simulações teóricas com a equipe de liderança no *Data Center* para revisar os procedimentos e fluxos de comunicação;
- c) Teste de simulação no ambiente (*Data Center*): Ativar a operação do *Data Center* com as equipes designadas, executando tarefas críticas de pagamento de benefícios previdenciários e coordenação de recuperação da sede;
- d) Teste de simulação em *home office*: Simular a execução dos processos de concessão e outras atividades administrativas em regime de *home office*, verificando acesso a sistemas, comunicação e produtividade;
- e) Validação: Após cada teste, validar a eficácia dos planos, a clareza dos procedimentos e a capacidade das equipes em executar suas funções sob contingência.

10. Executar e Documentar Testes

As equipes designadas (Diretores e Gerentes) e os colaboradores envolvidos nos testes deverão executar os cenários de indisponibilidade da sede e documentar detalhadamente os resultados.

Registro de Resultados:

Cada teste deve gerar um relatório com:

- a) Data e tipo do teste;
- b) Cenário simulado;
- c) Equipes envolvidas;
- d) Procedimentos executados;
- e) Resultados observados (sucessos e falhas);
- f) Tempos de recuperação e execução;
- g) Desvios identificados em relação ao planejado.

A documentação é elemento essencial deste processo, servindo como base para análise crítica, auditorias e evolução contínua do Plano de Continuidade de Negócio.

11. Avaliar e Armazenar os Resultados dos Testes

Os resultados documentados serão analisados criticamente pela equipe de liderança para identificar pontos fortes e fracos do plano e das operações de contingência.

- a) Análise crítica: A equipe de liderança (Diretores e Gerentes) se reunirá para analisar os relatórios de teste, discutir os desafios encontrados e as soluções aplicadas;
- b) Armazenamento de evidências: Os relatórios e as evidências dos testes serão armazenados de forma segura e acessível, servindo como base para auditorias e futuras revisões do plano.

12. Identificar e Registrar Oportunidades de Melhoria

Com base na avaliação dos testes e de qualquer incidente real, serão identificadas e registradas as oportunidades de aprimoramento contínuo deste Plano de Continuidade de Negócio.

- a) Feedback e lições aprendidas: Coletar feedback de todas as equipes envolvidas e registrar as lições aprendidas para refinar os procedimentos e estratégias;
- b) Plano de ação para melhoria: Elaborar um plano de ação com as melhorias identificadas, atribuindo responsáveis e prazos para a implementação;
- c) Revisão periódica: Este Plano de Continuidade de Negócio será revisado e atualizado anualmente, ou sempre que houver mudanças significativas na infraestrutura, processos ou na estrutura organizacional do Iperville, seguindo o ciclo PDCA (Plan Do Check Act).