



PCN - Plano de Continuidade do Suporte,  
Sustentação e Desenvolvimento  
Benner Jurídico

## Sumário

<b>1. CAMPO DE APLICAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DIRETRIZES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DIRETRIZES DO PLANO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>7</b>
<b>7. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS .....</b>	<b>9</b>
<b>8. RELACIONAMENTO DOS EVENTOS X PROBABILIDADE X IMPACTO .....</b>	<b>11</b>
<b>9. QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS.....</b>	<b>12</b>
<b>10. PLANO DE AÇÃO PARA CONTIGÊNCIA.....</b>	<b>14</b>
<b>11. RESPONSABILIDADE DE ATIVAÇÃO E EXECUÇÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>12. CONTATO FORNECEDORES E PARCEIROS.....</b>	<b>20</b>
<b>13. PLANO DE AÇÃO PREVENTIVO, MONITORAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>14. ELIGIBILIDADE E VALIDADE .....</b>	<b>22</b>
<b>15. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....</b>	<b>22</b>
<b>16. FORMALIZAÇÃO .....</b>	<b>22</b>

## 1. CAMPO DE APLICAÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios tem por objetivo definir estratégia da Plano de Recuperação dos serviços de **SUORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO do produto Benner Jurídico**, bem como os papéis e responsabilidade que irão garantir a sustentação dos planos.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este plano abrange os serviços e clientes do **SUORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO** do produto Benner Jurídico.

## 3. DEFINIÇÕES

- **Ataque Cibernético** - Ação maliciosa realizada por meio da rede ou sistemas de informação com o objetivo de comprometer ou interromper a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos ativos de informação.
- **Evento** – Acontecimento interno ou externo, que pode gerar ou não impacto físico ou lógico sobre a operação.
- **Emergência** – Evento que se materializou explorando uma vulnerabilidade física que gera impacto direto sobre os serviços e ativos.
- **Crise** – Cenário avançado de um incidente ou emergência que não foi possível ser tratado pelos planos de resposta estruturados.
- **Desastre** – Cenário de materialização de uma crise, sendo difícil mensurar a dimensão de todos os impactos gerados ao negócio e pessoas.
- **Incidente** – Situação que pode representar ou levar a interrupção de negócios, perdas, emergências ou crises.
- **Restauração** – Momento estratégico de acionamento dos planos de continuidade que possuem o objetivo de retornar a operação principal.
- **BIA** – Análise de Impacto no Negócio. Descreve os impactos que a operação pode sofrer devido a interrupção de um ou mais processos ou serviços.

- **PRD** – Plano de Recuperação de Desastres, orienta e suporta as atividades de entrada e operação em contingência.

## **4. DIRETRIZES**

As diretrizes de Plano de Continuidade estão estabelecidas a partir de um ciclo de gestão e gerenciamento.

- Entender a operação
- Selecionar Opções de Continuidade dos Negócios
- Implementar uma resposta de Continuidade dos Negócios e Serviços

## **5. DIRETRIZES DO PLANO**

### **5.1 – Entender o Plano**

#### **5.1.1 – Planejar a revisão do PCN**

- Realizar o Planejamento do PCN e identificar os novos cenários de continuidade dos negócios. Este estudo deve ocorrer sempre que necessário e conter as atividades referente a PCN que serão praticadas. Essa revisão anual deve contemplar todas as etapas abaixo.

#### **5.1.2 – Conduzir a Análise de Impacto nos Negócios**

- O BIA deve sempre considerar dependências externas e internas dos processos de negócio, na visão de serviços de negócio.
- O BIA deve analisar o impacto financeiro, de imagem e legal em relação aos tempos de parada, respeitando os critérios estabelecidos na Política de Gestão de Riscos.
- Os processos de negócio mais críticos devem ser claramente identificados e priorizados por TMR (tempo máximo de retorno).
- Devem ser claramente identificados os recursos necessários em contingência por área/processo de negócio e serviços.
- Os tempos máximos de indisponibilidade devem ser obtidos juntamente com as áreas de negócio e validado com seus respectivos clientes.

### 5.1.3 – Conduzir avaliação de riscos

- A avaliação de Riscos deve possuir escopo definido, abordando aspectos relacionados à continuidade dos negócios como estrutura e segurança física, dependência de terceiros, dependência de colaboradores e sistemas.
- A avaliação de Riscos deve possuir mapeamento detalhado dos riscos, considerando as ameaças potenciais e respectivos graus de vulnerabilidade.
- A avaliação de riscos deve avaliar os cenários de riscos que a Organização esteja exposta, desta forma orientando as estratégias de recuperação.

## 5.2 – Selecionar opções de continuidade dos negócios

### 5.2.1 – Determinar estratégias de continuidade dos negócios

- A estratégia de continuidade deverá ser definida levando em consideração a priorização dos processos críticos de negócio e as principais exposições a riscos da operação.
- Deverão ser documentadas todas as modificações de infraestrutura nas áreas de negócios, que originará o Relatório de Estratégia de Continuidade.
- Os relatórios gerados neste processo deverão possuir estimativa de custos e planos de implementação, definidos com apoio das áreas responsáveis e deverão ser aprovados pelo comitê.
- Sempre que for definida uma nova estratégia de continuidade esta deve ser submetida à aprovação.

## 5.3 – Implementar uma resposta de continuidade dos negócios

### 5.3.1 – Implementar procedimentos de continuidade de negócios

- Os documentos de suporte à resposta a incidentes (Plano de Recuperação de Desastres, e Plano de Análise de Risco) deverão ser confeccionados, em conjunto com as áreas responsáveis pela sustentação do ambiente, equipe do Datacenter, Infraestrutura, Monitoramento, Desenvolvimento, Suporte, para obter o melhor resultado e de acordo com a implementação das estratégias de continuidade dos negócios e as diretrizes estabelecidas na fase de Planejamento.

- Estes documentos deverão ficar disponíveis em locais de fácil acesso a todos os envolvidos na PCN, de forma que seja possível acessá-los sempre que necessário. O armazenamento destes documentos deve considerar inclusive cenários de interrupção nos serviços de tecnologia, como indisponibilidade de servidores. Dessa forma, recomenda-se manter vias impressas desses documentos em mais de um local.
- O Plano de Recuperação de Desastre deve conter o escopo, responsáveis e propósito definidos e as atividades que devem ser executadas dependendo do cenário de indisponibilidade.
- O Plano de Recuperação de Desastre deve conter o detalhamento das atividades necessárias para recuperação dos sistemas, contemplando o passo a passo das atividades de operação das estratégias de recuperação dos sistemas de informação e infraestrutura tecnológica.
- O Plano de Análise de Risco deve conter o grau do impacto, risco, fatores que possam comprometer os serviços, impacto financeiro, de imagem em que um incidente possa causar.

#### 5.4 – Executar e testar

### 5.4 – Executar e testar a resposta a incidentes

- Em caso de incidentes críticos de qualquer natureza, os procedimentos de resposta deverão ser aqueles disponíveis nos documentos de suporte à resposta a incidentes;
- Os testes dos procedimentos descritos nos documentos de suporte à resposta a incidentes deverão ser realizados de acordo com a periodicidade.
- Durante a realização de um teste, para cada procedimento avaliado e revisado no plano.

### 5.5 – Competência e conscientização

#### 5.5.1 – Desenvolver programas de conscientização PCN

- A partir do cronograma definido no processo de planejamento da PCN, a área responsável pela Plano de Continuidade dos Negócios deverá realizar treinamentos de modo a conscientizar todos os envolvidos sobre seus papéis e responsabilidades diante da PCN e segurança da

informação, bem como sobre o funcionamento básico dos procedimentos de resposta a incidentes.

## **6. RESPONSABILIDADES**

### **6.1 Diretoria Executiva**

- Designar e atribuir responsabilidade pela Coordenação da Gestão da Continuidade do Negócio;
- Certificar-se que a Gestão da Continuidade do Negócio está adequada as necessidades da empresa e/ou negócio;
- Garantir os recursos necessários para a manutenção da Gestão da Continuidade do Negócio;
- Deliberar sobre assuntos estratégicos no Gerenciamento de Incidentes;
- Garantir a execução das respostas a um incidente.

### **6.2 Comissão de Resposta a Incidentes**

- Determinar o momento de acionamento de cada área relacionada;
- Centralizar as ações e esforços para recuperação e restauração dos ambientes impactados, visando acelerar o processo de tomada de decisão e alinhamento de atividades;
- Acompanhar e realizar escalonamento sempre que necessário para atendimento das necessidades das áreas de negócio e tecnologia

### **6.3 Gestão de Riscos**

- Avaliar periodicamente os critérios para a criação de novos Planos de Continuidade do Negócio e manutenção dos existentes;
- Determinar as abordagens necessárias para a realização das avaliações de impacto e riscos ao negócio;
- Incluir novos Planos de Continuidade do Negócio sempre que for detectada sua necessidade;
- Apoiar a comunicação entre as equipes de continuidade e gestores;

- Garantir que os requisitos regulamentares estão sendo atendidos pelos Planos de Continuidade do Negócio;
- Apoiar a comunicação de retomada;
- Gerenciar o Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio - bem como definir os prazos de manutenção dos planos;
- Criar e manter a documentação de continuidade do negócio;
- Promover a Gestão da Continuidade;
- Apoiar e acompanhar o desenvolvimento dos treinamentos e campanhas de continuidade do negócio aos envolvidos;
- Desenvolver as atividades deliberadas pelo Comitê de Gestão de Crises;
- Gerenciar toda a resposta, retomada, recuperação e atividades de restauração da operação.

#### **6.4 Suporte, Sustentação e Desenvolvimento do Produto Benner Jurídico**

- Gerenciar e atualizar os Planos de Recuperação de Desastres sempre que houver alterações como, equipamento ou alguma outra alteração de nível operacional, troca de funcionários da área ou criação de novos procedimentos de trabalho, ou quando for verificada alguma inconformidade por meio de testes;
- Atualizar e gerenciar procedimentos e tarefas das equipes que suportam os serviços de TI em ambiente de contingência;
- Executar testes dos Planos de Recuperação de Desastres de acordo com as demandas da operação;
- Atuar com foco na garantia da alta disponibilidade dos ambientes críticos da operação;
- Atuar proativamente como agente de riscos, apoiando e alimentando os processos de Gestão de Riscos, visando minimizar a exposição da operação a eventos que comprometam a disponibilidade, confidencialidade e integridade das informações;
- Assegurar que o desenvolvimento e/ou implantação de novos sistemas e ambientes sempre sejam avaliados em aspectos de continuidade da operação;
- Atuar proativamente com foco na otimização de custos e recursos da operação, no que se refere às estratégias de Continuidade Operacional e Negócios.



## 7. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

### 7.1. PROCESSO DE GERÊNCIA DE RISCOS

- Serão considerados os riscos inicialmente identificados pela equipe do projeto;
- Caso sejam encontrados novos riscos no decorrer do desenvolvimento do projeto, estes deverão ser descritos neste documento;
- As respostas possíveis aos riscos serão decididas entre os gerentes do projeto mediante a aprovação do gerente de projetos;
- A identificação dos riscos será feita através de uma os membros da equipe do projeto.
- 

### 7.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

Riscos Considerados		
Riscos não técnicos	Riscos Legais	Riscos Técnicos
Prazos	Contratos	Obsolescência
Custos	Satisfação	Desempenho
Recursos Humanos	Legal / LGPD	Indisponibilidade
Processos e Sistemas		

De acordo com as etapas definidas na Estrutura Analítica do Projeto, seguem abaixo os riscos identificados:

### 7.3. QUALIFICAÇÃO E IMPACTO DOS RISCOS

Grau de Impacto	Peso
Muito Grande	5
Grande	4
Moderado	3
Pequeno	2
Muito Pequeno	1

**Muito Grande** - O impacto é extremamente elevado, sendo necessária uma interferência direta, imediata e precisa da equipe do projeto, para que os resultados não sejam seriamente comprometidos;

**Grande** - Impacto de maior relevância, necessitando de um gerenciamento mais preciso, podendo prejudicar os resultados;

**Moderado** - Impacto considerado relevante, necessitando uma maior atenção em sua análise e resolução, oferecendo risco moderado aos resultados;

**Pequeno** - O impacto pequeno, em termos de custos ou prazos, fácil solução;

**Muito Pequeno** - Impacto quase que irrelevante, de fácil solução.

#### 7.4. AVALIAÇÃO DA PROBABILIDADE

Referencial	Probabilidade
Grande chance de ocorrer	1.0
Provavelmente ocorrerá	0.75
Igual chance de ocorrer ou não	0.5
Baixa chance de ocorrer	0.25
Pouca chance de ocorrer	0.1

**Grande chance de ocorrer** - a probabilidade de ocorrência é iminente (maior que 80%).

**Provavelmente ocorrerá** - probabilidade importante de ocorrer (de 60 a 80%).

**Igual chance de ocorrer ou não** - probabilidade razoável de ocorrer (de 40 a 60%).

**Baixa chance de ocorrer** - probabilidade baixa de ocorrência (de 20 a 40%).

**Pouca chance de ocorrer** - probabilidade quase que imperceptível (menor que 20%).

#### 7.5. MATRIZ DE PROBABILIDADE X IMPACTO

Probabilidade	Impacto					
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0
1.0	1.0	1	2	3	4	5
0.75	0.75	0.75	1.5	2.25	3	3.75
0.5	0.5	0.5	1	1.5	2	2.5
0.25	0.25	0.25	0.5	0.75	1	1.25
0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5

## 8. RELACIONAMENTO DOS EVENTOS X PROBABILIDADE X IMPACTO

A operação de SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO do produto Benner Jurídico, possui certificação SOC2 tipo II e atende a padrões rigorosos de segurança e disponibilidade, SLA.

É importante destacar que adotamos um compromisso sólido com a segurança, disponibilidade e confiabilidade em nossas operações. Fazemos uma gestão de vulnerabilidade ativa, com avaliações diárias de vulnerabilidade e aplicação semanal de correções de segurança em nossos equipamentos e servidores. Essa abordagem proativa garantir a solidez e a resiliência de nosso ambiente tecnológico.

Recursos Humanos				
Seq.	Evento	Probabilidade	Impacto	Matriz
	Pedido desligamento	0,25	3	0,75
	Saúde pública	0,5	3	1,5
	Greve transporte coletivo	0.1	1	0.1
Indisponibilidade ou falta de acesso as instalações físicas				
Seq.	Evento	Probabilidade	Impacto	Matriz
	Falta de energia na região das instalações da Benner Sistemas	0,5	2	1
	Enchentes impedirem chegada as instalações da Benner Sistemas.	0,25	1	0,25
	Tempestades danificarem a estrutura das instalações da Benner Sistemas	0,1	1	0,1

## 9. QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS

PEDIDO DESLIGAMENTO	
Tempo do atraso por evento	0 Hora
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 6 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 6 meses
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prazo de entrega dos compromissos</li><li>- Multa contratual</li><li>- SLA com Clientes</li></ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Custos de contratação e formação</li><li>- Insatisfação do Cliente</li><li>- Aumento lead time dos novos projetos</li></ul>
Probabilidade de ocorrência	0.25

SAÚDE PÚBLICA	
Tempo do atraso por evento	0 Hora
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prazo de entrega dos compromissos</li><li>- SLA</li><li>- Multa contratual</li></ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bem-estar das pessoas para atividades criativas</li><li>- Imagem da empresa</li><li>- Insatisfação do Cliente</li></ul>
Probabilidade de ocorrência	0,5

GREVE TRANSPORTE COLETIVO	
Tempo do atraso por evento	24 horas
Frequência no período	1x ano
Total atraso no período	6 horas
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ausência do time presencial</li><li>- SLA com Clientes</li></ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Insatisfação do cliente</li><li>- SLA com Clientes</li></ul>
Probabilidade de ocorrência	0.1

<b>FALTA DE ENERGIA NA REGIÃO DAS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS</b>	
Tempo do atraso por evento	2 horas
Frequência no período	2 x ano
Total atraso no período	1 hora
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indisponibilidade parcial dos serviços de internet para time presencial.</li> <li>- SLA com Clientes</li> </ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação aos órgãos competentes</li> <li>- Imagem da empresa</li> <li>- Insatisfação do cliente</li> </ul>
Probabilidade de ocorrência	0,5

<b>ENCHENTES IMPEDIREM ACESSO AS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS.</b>	
Tempo do atraso por evento	4 dias
Frequência no período	1x ano
Total atraso no período	2 dias
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Replanejamento do modelo de atuação dos times</li> <li>- SLA com Clientes</li> </ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem da empresa</li> <li>- Insatisfação do cliente</li> </ul>
Probabilidade de ocorrência	0.25

<b>TEMPESTADES DANIFICAREM A ESTRUTURA DAS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS</b>	
Tempo do atraso por evento	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Replanejamento do modelo de atuação dos times</li> <li>- SLA com Clientes</li> </ul>
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagem da empresa</li> <li>- Insatisfação do cliente</li> <li>- Comunicação aos órgãos competentes</li> </ul>
Probabilidade de ocorrência	0,1

## 10. PLANO DE AÇÃO PARA CONTIGÊNCIA

Na ocorrência do incidente que afete as informações, este plano de contingência deverá ser ativado de modo a garantir a continuidade dos serviços. Além do plano de continuidade, a operação mantém uma lista de mitigações de forma a minimizar os danos que venham a ocorrer no caso de incidente.

<b>Evento</b>	
<b>Pedido desligamento</b>	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocorre quando um ou mais profissionais do time, que até então possuíam bom desempenho, solicitam desligamento da CIA sem opção de negociação da sua permanência.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 2 pedidos de desligamento de um mesmo time
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 1 mês NMD = 80% TMR = 2 meses
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
<b>Contingência</b>	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente.</li><li>Promover rodízio de profissionais para reequilibrar o time.</li><li>Iniciar o processo seletivo para substituição do profissional.</li></ul>
RTO	5 dias
RPO	N/A

Evento	
Saúde pública	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocorre quando ocorre algum problema de saúde pública como ondas de gripe, dengue, viroses ou outros eventos de saúde que afetam ao mesmo tempo, vários profissionais do time.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 5 casos ou mais no time ou em times da mesma CIA.
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 5 dias NMD = 80% TMR = 15 dias
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Mapear a abrangência do ocorrido e quais profissionais foram atingidos.</li><li>Buscar junto aos órgãos componentes, se existe para o caso, algum protocolo a ser seguido.</li><li>Aplicar o protocolo sugerido ou determinar um próprio, visando o não avanço e apoio aos profissionais atingidos.</li><li>Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente.</li><li>Promover rodízio de profissionais para reequilibrar o time.</li></ul>
RTO	5 dias
RPO	N/A

Evento	
Greve transporte coletivo	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocorre quando o transporte público tem sua operação interrompida devido a greves ou outros problemas administrativos públicos. Dessa forma, impede que profissionais do time que utilizam esses transportes, não consigam chegar as instalações da Benner.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Comunicado oficial no site das instituições responsáveis.
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 1 dia NMD = 80% TMR = 2 dias hora
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente.</li><li>Notificar os profissionais impactados pela parada, para que atuem no modelo home-office.</li></ul>
RTO	1 dia
RPO	



Evento	
Falta de energia na região das instalações da Benner Sistemas	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocorre quando o fornecimento de energia elétrica é interrompido de forma local no prédio da Benner ou de forma externa na região da sua localização, impedindo realizar atividades de operação de software nas instalações da unidade.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 30 minutos antes de acionar a contingência
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 1 hora NMD = 100% TMR = 3 horas
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente.</li><li>Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office.</li></ul>
RTO	N/A
RPO	N/A

Evento	
<b>Enchentes impedirem acesso as instalações da Benner Sistemas.</b>	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Ocorre quando nos períodos de chuvas da região sul do Brasil, alagamentos em ruas impedem os profissionais de chegarem as instalações da unidade da Benner Sistemas ou em caso de previsão de aumento de cotas por ruas. Isso impede os profissionais de retornar as suas residências.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Comunicado oficial no site das instituições responsáveis através do controle de cotas por ruas, criado pela Defesa Civil da cidade.
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 4 horas NMD = 80% TMR = 2 dias
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente.</li><li>Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office.</li><li>Acompanhar junto aos grupos com os profissionais, se alguns incidentes ocorreram em suas residências.</li></ul>
RTO	N/A
RPO	N/A

Evento	
Tempestades danificarem a estrutura das instalações da Benner Sistemas	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"><li>Eventos de força maior, relacionados a tempestades em determinados períodos do ano e gerem danos as instalações físicas que impedem os profissionais de atuarem na unidade da Benner Sistemas.</li></ul>	
Informações adicionais	
Gatilho	Notificação oficial do time de Infraestrutura Benner.
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 4 horas NMD = 80% TMR = 1 dia
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"><li>Informar imediatamente a equipe de TI. Iniciar o protocolo de comunicação com os clientes sobre a interrupção do serviço.</li><li>Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office.</li><li>Acompanhar junto aos grupos com os profissionais, se alguns incidentes ocorreram em suas residências</li></ul>
RTO	N/A
RPO	N/A

## 11. RESPONSABILIDADE DE ATIVAÇÃO E EXECUÇÃO

Abaixo são apresentados os papéis e as responsabilidades das pessoas quanto à tomada de decisão durante e após incidente. Estas pessoas são os responsáveis pela ativação dos planos, necessários para determinadas contingências ou no auxílio para execução de determinadas ações do plano.

Responsável	Nome	Departamento	Telefone
Gerente de TI	Cláudio Marcio	Datacenter	(47) 99151 8200
Gerente de Operações	Jairo Pieritz	Operações produto Benner Jurídico	(47) 99122-6801
Gerente de TI	Jorge Espinhara	Infraestrutura de TI	(47) 99167-5111

## 12. CONTATO FORNECEDORES E PARCEIROS

Abaixo é apresentada a lista dos fornecedores e telefones para contato. Os fornecedores devem ser comunicados assim que identificada a indisponibilidade dos serviços prestados por eles.

Nome	Fornecedor	Serviços	Telefone 1
CELESC	Centrais Elétricas de Santa Catarina	Energia Elétrica	0800 048 0196

## 13. PLANO DE AÇÃO PREVENTIVO, MONITORAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

A Benner Sistemas, reconhecendo a importância da continuidade operacional mesmo diante de situações adversas, estabelece o seguinte plano de ação preventivo, monitoramento e conscientização para garantir a eficiência e a segurança de nossas operações em todos os momentos, inclusive em cenários de emergência.

### 13.1. Flexibilidade de Trabalho:

Ao reconhecer a necessidade de adaptabilidade em situações imprevistas, a Benner Sistemas adotará uma política de trabalho flexível para seus colaboradores. Nosso modelo de trabalho consistirá em três dias de atuação na unidade física e dois dias de home office por semana.

Essa flexibilidade permitirá que nossos colaboradores ajam de forma ágil e eficaz em caso de incidentes que impeçam o acesso à unidade física, possibilitando a continuidade das atividades mesmo em condições adversas.

### **13.2. Times Multidisciplinares:**

Valorizando a diversidade de habilidades e conhecimentos, os times da Benner Sistemas serão compostos por profissionais de diferentes áreas e especialidades. Essa abordagem multidisciplinar não apenas promoverá a inovação e a colaboração, mas também oferecerá uma vantagem estratégica em situações de crise. Ao contar com mais de um profissional atuando com as demandas do mesmo cliente, garantiremos uma maior resiliência operacional e a capacidade de responder de forma eficaz a eventuais contratemplos.

### **13.3. Rodízio de Equipes em Casos de Crises de Saúde Pública:**

Reconhecendo a importância da saúde e segurança de nossos colaboradores, a Benner Sistemas implementará um plano de rodízio de equipes em casos de crises de saúde pública. Em situações em que a presença física na unidade de trabalho possa representar um risco à saúde dos colaboradores, adotaremos um sistema de rodízio, garantindo que as atividades essenciais sejam mantidas enquanto protegemos a saúde e o bem-estar de nossa equipe.

### **13.4. Comunicação e Coordenação:**

Durante qualquer emergência, a comunicação eficaz e a coordenação adequada serão fundamentais para garantir uma resposta rápida e eficiente. A Benner Sistemas estabelecerá canais de comunicação claros e diretos, bem como procedimentos de coordenação previamente definidos, para garantir que todas as partes interessadas sejam informadas prontamente e que as ações necessárias sejam tomadas de forma coordenada e eficaz.

### **13.5. Monitoramento e Avaliação Contínua:**

Por fim, a Benner Sistemas se comprometerá a realizar monitoramento e avaliação contínua de seu plano de ação preventivo, monitoramento e conscientização, buscando identificar áreas de melhoria e implementar ajustes conforme necessário. Reconhecemos que a capacidade de

adaptação e aprendizado contínuo são essenciais para garantir a eficácia de nossas operações em face de qualquer desafio ou adversidade.

#### 14. ELIGIBILIDADE E VALIDADE

Esta política aplica-se aos envolvidos no plano e substitui todas as políticas anteriores. Entra em vigor a partir de 01.04.2023.

#### 15. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Etapa	Responsável
1.0	04/03/2023	Criação	Jairo Pieritz

#### 16. FORMALIZAÇÃO

REVISÃO		APROVAÇÃO	
Lucrécia Oliveira – VP Operações		Severino Benner - CEO	
01/04/2023		01/04/2023	