


VGPCN - VISÃO GERAL DOS PROCESSOS DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

Classificação: Pública

Versão 1.1

Elaboração: Gestão para Resultados	Aprovação: Gerente de GPR	Data criação: 17/11/2022	Validade: 31/08/2024
---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-------------------------



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Responsável	3
2. Política	3
2.1. Política de Continuidade de Negócios	3
3. Normatizações	4
3.1. Responsabilidade do CGCN	4
3.2. Plano de Governança de Continuidade de Negócios	4
3.3. Análise de Impacto nos Negócios	5
3.4. Estratégia de Continuidade	6
3.5. Avaliação de Risco para Continuidade de Negócios	6
3.6. Plano de Continuidade de Negócios	6
3.6.1. Plano de Recuperação de Desastre	7
3.6.2. Plano de Gerenciamento de Crises	7
3.6.3. Plano de Contingência Operacional	7
4. Manutenção do SGCN	8
5. Conscientização e Comunicação	8

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

Apresentar aos clientes e parceiros a visão geral do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio.

1.2. Responsável

A área de Gestão para Resultados é responsável pela atualização desse documento.

2. Política

2.1. Política de Continuidade de Negócios

A PCN001 - Política de Continuidade de Negócios tem como objetivo estabelecer o conjunto de princípios, diretrizes e responsabilidades necessárias ao Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) adotado pela LG lugar de gente.

Essa Política de Continuidade de Negócios está aderente aos requisitos das seguintes normas:

- ABNT NBR ISO 22301:2020 – Segurança e resiliência — Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios — Requisitos;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação – Requisitos; Anexo A.17
- ABNT NBR ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos - Diretrizes.

A LG lugar de gente possui implementado um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) como parte do sistema global de gestão que estabelece, implementa, opera, monitora, analisa criticamente, mantém e melhora a continuidade de negócios. O sistema de gestão inclui estruturas organizacionais, políticas, atividades de planejamento, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos.

A Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) é um processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para a LG lugar de gente e os possíveis impactos nas operações de negócio caso essas ameaças se concretizem. Esse processo fornece uma estrutura para que se desenvolva resiliência organizacional que seja capaz de responder eficazmente e salvaguardar os interesses das partes interessadas, a reputação e a marca da LG lugar de

gente e suas atividades de valor agregado. Mantendo a Continuidade do Negócio, garantindo a capacidade da LG lugar de gente de continuar a entrega de produtos ou serviços em um nível aceitável previamente definido após incidentes de interrupção.

A LG lugar de gente possui um Programa de Continuidade de Negócios, com processo contínuo de gestão e governança suportado pelos membros do Comitê Estratégico e o Comitê Tático / Operacional que recebe apropriadamente as informações necessárias para implementar e manter a gestão de continuidade de negócios.

3. Normatizações

3.1. Responsabilidade do CGCN

A NCN001 - Norma de Responsabilidades do CGCN contém a definição das responsabilidades, as regras gerais e os membros do Comitê de Gestão de Continuidade de Negócios Tático/Operacional e do Comitê de Gestão de Continuidade de Negócios Estratégico em relação à Continuidade de Negócios da LG lugar de gente.

3.2. Plano de Governança de Continuidade de Negócios

O PGCN001 - Plano de Governança de Continuidade de Negócios contém as diretrizes da Gestão de Continuidade dos Negócios e tem como objetivo preparar a LG lugar de gente para manter suas operações críticas mesmo em cenários de crise. O plano estratégico melhora o entendimento das partes interessadas no que diz respeito aos riscos e impactos aos quais a empresa está sujeita.

Para a elaboração deste Plano de Governança de Continuidade de Negócios foram utilizadas as seguintes referências:

ABNT NBR ISO 22301:2020 – Segurança e resiliência — Sistema de gestão de continuidade de negócios — Requisitos;

PCN001 - Política de Continuidade de Negócios.

O Plano de Governança de Continuidade de Negócios (PGCN) visa orientar todos os envolvidos no processo de Continuidade de Negócios na LG lugar de gente a entender seus objetivos, estratégias e responsabilidades.

O PGCN tem como foco estabelecer os critérios, direcionamentos, papéis e responsabilidades e uma cronologia para a implementação e manutenção de um SGCN.

Todas as atividades e estratégias estão orientadas por processos de negócio críticos, considerando a classificação de impacto de cada um em caso de interrupção e o seu tempo de recuperação.

Um SGCN efetivo, alinhado à estratégia da empresa, auxilia na mitigação de riscos e possíveis perdas financeiras ao negócio. Assim como evita possível dano reputacional ao demonstrar resiliência e preocupação da empresa com relação às pessoas, aos processos e às tecnologias.

3.3. Análise de Impacto nos Negócios

A LG lugar de gente possui um Business Impact Analysis (BIA), com processo de análise de impacto nos negócios baseado nos processos e/ou produtos e os efeitos que uma interrupção pode ter sobre eles.

Traduzida do termo inglês Business Impact Analysis (BIA), a BIA tem o objetivo de apresentar os processos e/ou produtos de negócio classificados conforme sua criticidade e seu impacto para o negócio, diferenciando processos de negócio críticos (aqueles com baixa tolerância a interrupções) de processos não críticos ou não essenciais.

A análise também leva em conta situações críticas que possam comprometer o funcionamento das principais atividades da organização.

Durante o processo de análise na LG lugar de gente, são observados os seguintes pontos:

- a. Classificação das áreas/processos/produtos pelo impacto total;
- b. Identificação dos respectivos tempos objetivos de recuperação (Recovery Time Objective – RTO) de cada área/processo;
- c. Identificação dos respectivos pontos objetivos de recuperação (Recovery Point Objective – RPO) de cada área/processo;
- d. Identificação, Qualificação e Quantificação dos Impactos Financeiros, Operacionais, de Imagem e Legais de cada área/processo;
- e. Identificação de interdependências entre as áreas/processos

Na LG lugar de gente, a BIA leva em consideração quatro categorias de impactos:

- Operacional
- Imagem
- Legal

- Financeiro

Os resultados derivados de uma BIA direcionam as tomadas de decisão da LG lugar de gente relativas à estratégia e às soluções de recuperação sobre a Gestão da Continuidade de Negócios.

3.4. Estratégia de Continuidade

As Estratégias de Continuidade de Negócios na LG lugar de gente são definidas e selecionadas tomando por base os resultados da BIA e na avaliação de riscos para continuidade. O processo de seleção das estratégias de continuidade leva em consideração a proteção de processos de negócio e/ou produtos críticos, bem como a estabilização, retomada e recuperação desses processos e/ou produtos.

A definição das estratégias de continuidade permite a estruturação e o desenvolvimento dos planos de respostas para fazer frente as situações que configurem uma crise corporativa visando uma resposta rápida e efetiva de maneira a proteger os principais ativos da LG lugar de gente, incluindo sua imagem e sua reputação.

As opções adotadas permitem mitigar, responder e gerenciar impactos e incluir a priorização de tempos para a retomada das atividades além de considerar suas dependências, recursos de apoio e grau de resiliência dos fornecedores.

3.5. Avaliação de Risco para Continuidade de Negócios

A LG lugar de gente realiza a avaliação dos riscos de negócios que possam afetar a sua capacidade para entregar seus produtos e serviços mais importantes, com o objetivo de compreender a efetividade dos controles existentes, bem como controles adicionais para diminuir a probabilidade ou gravidade de uma interrupção.

3.6. Plano de Continuidade de Negócios

A LG lugar de gente possui um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) que engloba procedimentos documentados para responder incidentes de interrupção e tem por objetivo principal ser um documento que orienta a LG lugar de gente a responder, recuperar, retomar e restaurar seus negócios após a interrupção para um nível predefinido de operação,

diminuindo perdas, oferecendo mais disponibilidade, segurança e confiabilidade para que suporte com valor e qualidade o negócio da organização.

3.6.1. Plano de Recuperação de Desastre

A LG lugar de gente possui Planos de Recuperação de Desastre (PRDs) documentados com um conjunto de procedimentos para recuperar os serviços de TI após um evento extremo.

O objetivo do Plano de Recuperação de Desastre é preparar, responder e recuperar as operações e processos de negócio críticos na ocorrência de eventos disruptivos.

3.6.2. Plano de Gerenciamento de Crises

O PGC001 - Plano de Gerenciamento de Crise contém um processo amplo que envolve todas as áreas da LG lugar de gente e seus respectivos gestores e visa identificar riscos, ameaças e vulnerabilidades que possam ter impacto sobre as operações e fornece uma estrutura para a construção de uma resiliência organizacional e a capacidade de uma resposta efetiva.

Os principais objetivos da gestão de crise são:

- Proteger a vida das pessoas;
- Adotar estratégias para minimizar os impactos negativos de uma crise ou desastre;
- Permitir que a organização retome as operações mais críticas sob condições anormais em níveis aceitáveis;
- Manter o controle das comunicações internas/externas.

3.6.3. Plano de Contingência Operacional

A LG lugar de gente possui os Planos de Contingência Operacional (PCO) documentados com um conjunto de ações responsáveis por manter os processos minimamente operantes frente a uma interrupção. No documento estão relacionadas as atividades, pessoas e recursos responsáveis em manter o processo e/ou produto ativo, garantindo a continuidade das operações.

Os principais objetivos dos documentos estão em proteger os processos e/ou produtos das seguintes situações:

- Indisponibilidade de sistema e/ou aplicação crucial para execução do processo;
- Indisponibilidade de pessoas;

- Indisponibilidade de acesso físico.

4. Manutenção do SGCN

A manutenção dos processos de Gestão de Continuidade de Negócios prevê atualização anual dos documentos envolvidos, ou em prazo menor caso haja alterações significativas dos Processos de Negócio e/ou Estratégias de Continuidade estabelecidos.

A realização de exercícios e simulados é essencial para a manutenção do Sistema de Gestão da Continuidade de Negócios, pois permite a validação das ações descritas nos planos bem como a identificação de melhorias e necessidade de atualizações, além da mensuração do tempo estimado para sua execução.

Os exercícios e simulados são realizados anualmente ou em prazo menor caso ocorram alterações significativas dos Processos de Negócio e/ou estratégias de Continuidade estabelecidos.

5. Conscientização e Comunicação

A LG lugar de gente tem um programa de conscientização e realiza regularmente as campanhas de conscientização que levam os conceitos a todos os funcionários e envolvidos, para que tenham clareza sobre a importância do comprometimento no tema de Gestão de Continuidade de Negócios.

Todos os funcionários da LG lugar de gente são comunicados sobre a Política de Continuidade de Negócios e sobre a importância do papel de cada um no processo.

São realizados treinamentos para todos os envolvidos diretamente no processo a fim de nivelar o entendimento e garantir adequação e comprometimento no atingimento dos objetivos da GCN.

Todos os colaboradores conhecem os Planos de Continuidade de Negócios de suas áreas e sabem quais ações tomar no caso de um incidente que cause interrupção das atividades.

A LG lugar de gente possui um PCOM001 - Plano de Comunicação de Crise estabelecido para informar clientes, parceiros, fornecedores, comunidade local e outros grupos de pressão, inclusive a mídia, quando da ocorrência de um incidente disruptivo e dependendo do cenário de crise.