



PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES (PCN/RD)



**M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**



Sumário

1. CONTROLE DE VERSÃO, CONTINGÊNCIA E RESPONSÁVEIS	3
2. OBJETIVO	4
3. SUBPLANOS	5
4. SITE PRINCIPAL E REDUNDÂNCIA	5
5. PLANO DE MONITORAMENTO	7
6. PROCESSOS E SISTEMAS CRÍTICAS	8
7. AMEAÇAS	8
8. AÇÕES	9
9. ADMINISTRAÇÃO DO PLANO	11



Site de Contingência

Localização	Alameda São Caetano, Nº 1120, Bairro: Jardim, CEP: 09070-210, Santo André-SP.
Contato	Telmo Konarzewski
Telefones	51 99397-6996
E-mail	suporte@m5contadigital.com.br

Responsáveis

Staff	Nome
Diretor de Contingência	Juan Alonzo Knabben Gonçalves
Líder de Contingência	Telmo Konarzewski

M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773

1. OBJETIVO

O Plano de Continuidade do Negócio e Recuperação de Desastres (PCN/RD) assegura à **M5 Conta Digital LTDA** a criação de mecanismos com uma periodicidade anual para avaliação e análise dos riscos de uma interrupção dos negócios da companhia com foco na prevenção à ocorrência de desastres e minimização do impacto da crise em seus negócios, por meio de processos alternativos para permitir a continuidade de seus negócios em casos de paralisação, sinistro ou processos considerados críticos.

Por meio dessa medida administrativa, os gestores podem assegurar a continuidade das operações comerciais em eventual indisponibilidade prolongada de ativos e recursos que suportam essas operações, evitando que a crise afete o funcionamento da empresa de forma grave.

Diante disso, é imprescindível proporcionar um nível de funcionamento operacional suficiente, após interrupções ou incidentes de negócios, tendo em vista que o plano documenta as estratégias de contingência, papéis e responsabilidades entre outras informações, desenvolvidas, consolidadas e mantidas de forma que esteja disponível para utilização em eventuais interrupções.

Esta Política é aplicável a todas as pessoas vinculadas a **M5 Conta Digital LTDA**, em especial aos administradores, colaboradores, estagiários, terceirizados e operadores envolvidos com negócios e atividades da empresa.

2. DESENVOLVIMENTO DO PLANO

O desenvolvimento do Plano de Continuidade do Negócio é baseado em avaliações dos processos estabelecidos pela Administração, tendo como principais etapas:

- (i) Análise de riscos de TI;
- (ii) Análise de Impactos nos Negócios;
- (iii) Estratégia de recuperação.

Neste ditame, é necessária a simulação de situações de emergência, definição

M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773



das responsabilidades, bem como o escopo de atuação para cada cola
M5 Conta Digital LTDA.

3. SUBPLANOS

O Plano de Continuidade do Negócio é acionado apenas diante de falhas dos seguintes subplanos:

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

De forma simplificada, os planos são resumidos pela seguinte fórmula:

$$\text{PCN} = \text{PAC} + \text{PCO} + \text{PRD}.$$

4. SITE PRINCIPAL E REDUNDÂNCIA

A **M5 Conta Digital LTDA** possui 2 unidades, sendo a principal
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO:
SALA 1701 - BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ
CEP: 88306-773

Sendo assim, em situações emergenciais, os funcionários da
M5 Conta Digital LTDA devem dirigir-se ao site redundância.

M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773



4.1 SITE DE REDUNDÂNCIA

Localização	Alameda São Caetano, Nº 1120, Bairro: Jardim, CEP: CEP: 09070-210, Santo André-SP.
Contato	Telmo Konarzewski
Telefones	51 99397-6996
E-mail	suporte@m5contadigital.com.br

4.2 SITE PRINCIPAL

Localização	OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701, BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ CEP: 88306-773
Contato	Juan Alonzo Knabben Gonçalves
Telefones	73 99169-9000
E-mail	suporte@m5contadigital.com.br

M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773



4.3. ÁREAS E LOCAIS DE CONTINGÊNCIA

De acordo com a planilha abaixo, os colaboradores das áreas devem dirigir-se aos seguintes locais de contingência:

Área	Local de Contingência
Diretoria de Operações	Alameda São Caetano, Nº 1120, Bairro: Jardim, CEP: CEP: 09070-210, Santo André-SP.



5. PLANO DE MONITORAMENTO

Será considerada uma situação de desastre na empresa

M5 Conta Digital LTDA, quando o tempo total de recuperação dos processos for superior a 2 horas.

Diante disso, em todas as áreas existentes, sempre que for constatada alguma anormalidade que paralise os processos, deverá ser comunicado o fato ao superior imediato, que fará contato com um dos líderes de contingência.

Staff	Nome	Telefones	E-mail
Diretor de Contingência	Juan Alonzo Knabben Gonçalves	73 99169-9000	suporte@m5contadigital.com.br

6. PROCESSOS E SISTEMAS CRÍTICOS

Os processos considerados críticos, são aqueles que permanecem paralisados por tempo superior ao definido pela unidade gestora do negócio.

De acordo com a fórmula a seguir, pode-se realizar o cálculo dos impactos, com respaldo nas definições abaixo:

$$MTD = RTO + WRT$$

- MTD (Maximum Tolerable Downtime) = Trata-se do tempo máximo que um negócio pode tolerar a ausência ou indisponibilidade de uma função de negócio em particular. Diferentes funções de negócio terão diferentes MTD 's.
- RTO (Recovery Time Objective) = Tempo disponível para recuperar sistemas e recursos de uma ruptura.
- WRT (Work Recovery Time) = Tempo que leva para copiar e rodar uma vez os sistemas (hardware, software e configuração) a serem restaurados para as funções de negócios críticas.

M5 CONTA DIGITAL LTDA
CNPJ: 63.908.170/0001-99
OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701
BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773

7. AMEAÇAS

De acordo com o entendimento dos gestores das áreas, as maiores ameaças são:

- Humanas: desvio de verba (desonestidade), assédio moral (cargos de gestão) e divulgação indevida de informações estratégicas da empresa;
- Tecnológicas: Ataque cibernético, Bug no sistema, sistema fora do ar por longo tempo;
- Naturais: inundação, terremoto, pandemia;

8. AÇÕES

É importante ressaltar que qualquer ameaça que possa levar a paralisação dos negócios deve ser comunicada imediatamente ao líder do Plano de Continuidade de Negócios, bem como, todos os colaboradores devem estar aptos para identificar as ameaças.

8.1 IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO PRÉDIO

Dentre as ameaças que impossibilitam o acesso ao prédio são destacados:

- Princípio de incêndio;
- Ameaça de bomba;
- Bloqueios;
- Manifestações.

***Ações de 05 (cinco) a 10 (dez) minutos após a evidência.**

- Responsável: Telmo Konarzewski
- Procedimentos: Garantir a integridade física dos colaboradores, mantendo-os em um lugar seguro. Aguardar a polícia e/ou bombeiro controlar a situação e, apenas após isso, direcionar os colaboradores para as instalações da empresa. Sempre posicionar o superior imediato durante e depois do ocorrido.
- Contatos: 51 99397-6996



***Ações em até 20 (vinte) minutos após a conclusão da etapa an**

- Responsável: Juan Alonzo Knabben Gonçalves
- Procedimentos: Avaliar a situação e, caso seja necessário, dispensar os colaboradores para suas residências e solicitar o retorno ao trabalho quando a situação estiver normalizada. Contatos: 73 9169-9000

8.2. FALHA NA INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA

Ações de 05 (cinco) a 10 (dez) minutos após a evidência.

- Responsável: Telmo Konarzewski
- Procedimentos: Acionar o plano de ação já definido e acompanhar pessoalmente a execução dele. Sempre posicionar o superior imediato durante e depois do ocorrido.
- Contatos: 51 99397-6996

Ações em até 20 (vinte) minutos após a conclusão da etapa anterior.

- Responsável: Juan Alonzo Knabben Gonçalves
- Procedimentos: Acompanhar, mesmo que remotamente, a execução do plano de ação e avaliar se há a necessidade de reestruturação no plano de ação.
- Contatos: 73 99169-9000

9. ADMINISTRAÇÃO DO PLANO

A continuidade dos negócios da **M5 Conta Digital LTDA** é resultado de um processo que envolve planejamento, monitoramento, melhorias e formalização, para que haja uma recuperação mais célere frente aos desastres.

Cumprir informar que a responsabilidade do processo de Continuidade de Negócios é da gestão da área de Compliance, determinando os ciclos e etapas que devem ser executadas, de acordo com o cenário de risco e estratégia.

9.1 TREINAMENTO

O fator primordial para o funcionamento do plano de Continuidade de Negócios é o conhecimento deste por todos os colaboradores e envolvidos, principalmente no que diz respeito à recuperação de desastres e continuidade de negócios.

Para isso, devem ser organizadas sessões pela área de TI em conjunto com a área Administrativa/Financeira com o objetivo de manter os colaboradores atualizados.

Ademais, este deve englobar os riscos, ameaças, controles, responsabilidades, premissas e estratégias do PCN.

9.2 REALIZAÇÃO DE TESTES

Para que seja averiguada a efetividade do PCN, são realizados testes com periodicidade mínima anual, sendo a área de Tecnologia da Informação, a responsável pelo planejamento e organização.

Os cenários serão definidos e registrados, de modo que ocorra a provocação de cada indivíduo da equipe de contingência, devendo cobrir riscos e ameaças com maior probabilidade de ocorrência.