

PCN – PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

Complemento a Política de Segurança da Informação

v.2.0 | *Revisão* 2025



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Sumário

Sumário Executivo	3
Premissas e Objetivos do Projeto	4
Site - Escritório.....	4
Trabalho em Home Office.....	5
Plano de Monitoração e Declaração de Desastre	5
1. Definição de Desastre.....	5
2. Monitoração de Comunicação de Eventos.....	6
3. Declaração de Desastre/Contingência.....	6
4. Processos e Sistemas Críticos.....	8
5. Processos com MTD de até 30 minutos até às 14:00h e MTD IMEDIATO APÓS às 14:00h	8
6. Abrangências.....	9
6.1. Ameaças Relacionadas.....	9
7. Ações e Procedimentos	9
8. Impossibilidade de Acesso ao Escritório	10
9. Ações de 05 a 10 minutos após a evidência	10
10. Ações em até 20 minutos após a conclusão da etapa anterior.....	10
11. Falha na Infraestrutura e Tecnologia.....	11
12. Acionamento da Contingência externa	12
13. Procedimentos de retorno à normalidade – Escritório	12
14. Administração do Plano.....	12
15. Divulgação e Treinamento	12
16. Realização de Testes	13
Das Disposições Finais	13

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Sumário Executivo

Objetivos do Plano:

- Definir as regras aplicáveis com base na estrutura da **Almeida Santos** e
- Assegurar que todos conheçam o Plano de Continuidade de Negócio (PCN).

Processos Vitais:

- Execução de ordens;
- Liquidação de operações;
- Gerenciamento de riscos, limites e concentração;
- Comunicação aos Clientes.

Escritório:

Localização	Rua Guararapes, 747 – Brooklin – São Paulo – SP
CONTATO	Tayna Caroline Evangelista de Andrade - Administrativo
Telefones	Cel.: 55 (11) [REDACTED]
e-mail	tayna.andrade@almeidasantos.com

Responsáveis pelo Continuidade do Negócio:

Staff	Nome	Telefones
Diretor de Operações	José Roberto Van Cleef de Almeida Santos	Celular: 11 [REDACTED]
1º Líder de Contingência	Tayna C. Evangelista de Andrade	Celular: 11 [REDACTED]
2º Líder de Contingência	Selma de Jesus Vicentim	Celular: 11 [REDACTED]
3º Líder de Contingência	Renata Cristina Pastorino	Celular: 11 [REDACTED]

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Premissas e Objetivos do Projeto

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) assegurará à **Almeida Santos** a continuidade de seus negócios em caso de paralisação, decorrente de sinistro, de um ou mais processos considerados críticos. O sinistro torna-se realidade quando ameaças internas ou externas exploram as vulnerabilidades dos processos.

Os processos críticos ao negócio da **Almeida Santos** foram mapeados por meio de levantamento de informações com os Gestores das principais áreas de negócio.

Para tanto, o PCN é definido como (PCN = PGC + PCO + PRD), a saber:

- PGC = Plano de Gerenciamento de 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 PGC, 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.

O desenvolvimento do Plano de Continuidade de Negócios é baseado na avaliação dos processos críticos estabelecidos pela Administração compreendendo às suas principais etapas:

- Análise de riscos de TI;
- Análise de Impacto nos Negócios (BIA);
- Estratégia de recuperação.

Desta forma será necessário simular situações de emergências, definir responsabilidades e escopo de atuação para cada colaborador na execução do PCN. A manutenção do PCN atualizado e o treinamento dos colaboradores são fatores crítico de sucesso.

Site - Escritório

A **Almeida Santos** conta com uma unidade: e os colaboradores podem também atuar em regime de home office.

Situa-se à Rua Guararapes, 747 – Brooklin – São Paulo - SP, onde a administração de carteiras de clientes é executada em condições normais, recursos tecnológicos, podendo cada estação de trabalho utilizar tanto no Escritório como em trabalho Home Office. Portanto, em situações de contingência, os colaboradores designados devem seguir seus trabalhos de forma que haja o mínimo impacto possível dentro das atividades da **Almeida Santos**. Para reduzir esse impacto, as informações ficam disponíveis na nuvem em tempo real.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Trabalho em Home Office

Em função das condições onde a empresa oferece todas condições para os trabalhos seguirem em regime de Home Office os processos críticos em caso de contingência, segue abaixo a designação do local que os colaboradores das áreas devem se dirigir nessas situações:

Área	Local de Contingência
Gestão (Diretoria/Gerentes/Coordenadores)	Híbrido
Jurídico (Contencioso)	Híbrido
BackOffice	Híbrido
Negociação	Híbrido
Recursos Humanos	Híbrido
Departamento Pessoal	Híbrido
Financeiro	Híbrido
Faturamento	Híbrido
ADM e TI	Depende da situação

Plano de Monitoração e Declaração de Desastre

1. Definição de Desastre

Será considerado desastre quando o tempo total de recuperação dos processos for superior ao tempo máximo apontado no item 4 – Processos e Sistemas Críticos.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

2. Monitoração de Comunicação de Eventos

Qualquer colaborador da **Almeida Santos**, ao constatar alguma anormalidade que paralise quaisquer processos apontados no item VI deste Plano deverá comunicar o fato ao seu superior imediato, este por sua vez comunicará o fato a um dos Líderes de Contingência, a saber:

Staff	Nome	Telefones	E-mail
Diretor de Contingência	José Roberto Van Cleef de Almeida Santos	Celular:	jroberto@almeidasantos.com
1º Líder de Contingência	Tayna C. Evangelista de Andrade	Celular:	tayna.andrade@almeidasantos.com
2º Líderes de Contingência	Selma de Jesus Vicentim	Celular:	selma.vicentim@almeidasantos.com
	Renata Cristina Pastorino	Celular:	renata.pastorino@almeidasantos.com

Este é o meio de comunicação a ser utilizado pelos colaboradores da **Almeida Santos** como ponto central de contato para solicitar ajuda ou relatar alguma situação que demande o acionamento do PCN.

3. Declaração de Desastre/Contingência

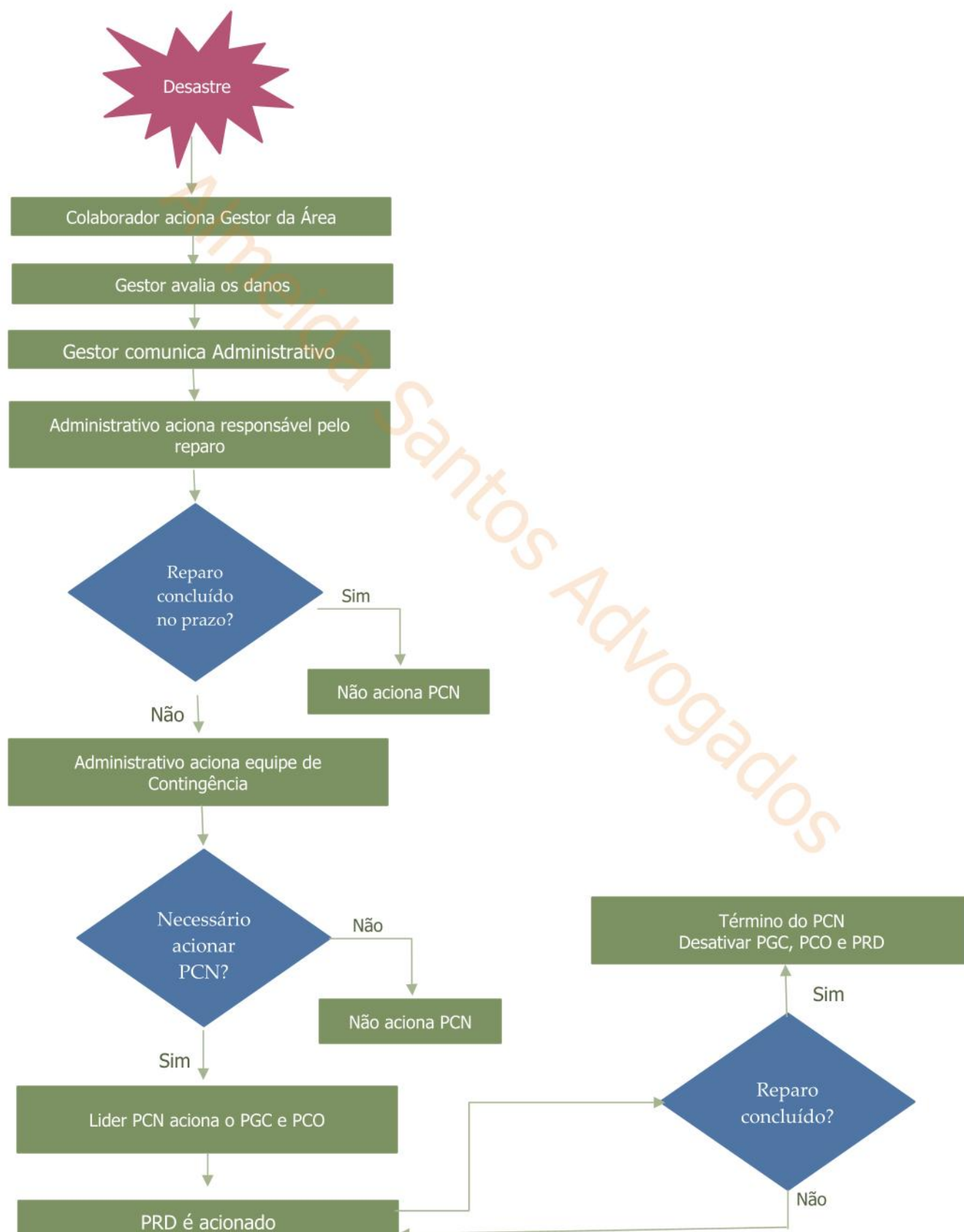
Ao ocorrer quaisquer eventos que paralise algum processo essencial ao negócio, o líder de Contingência avaliará a ocorrência e comunicará ao Diretor responsável pelo PCN.

Com base nas informações recebidas e avaliação do grau de impacto versus horário crítico, compete ao Diretor declarar ou não a contingência.

Em caso da ausência do Diretor responsável pelo PCN assumirá interinamente o 1º Líder de Contingência.

Na figura abaixo está descrito Fluxo de Acionamento do PCN que resultará ou não na declaração da contingência.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05	
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx						

Processos e Sistemas Críticos

Processo crítico pode ser definido como um processo de trabalho que uma vez paralisado por tempo superior ao definido pela unidade gestora do negócio irá afetar sensivelmente as operações e serviços da organização gerando maior impacto nos clientes internos e externos, definido pela fórmula (MTD = RTO + WRT).

Definição:

- 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.

4. Processos com MTD de até 30 minutos até às 14:00h e MTD IMEDIATO APÓS às 14:00h

Área	Processo	Sistemas
Gestão	• Executar ordens	Todos
Faturamento Financeiro	• Liquidar Operações • Internet banking	Todos
Jurídico (Contencioso) BackOffice Negociação	• Seguir com os processos • Comunicação Clientes • Gerenciamento e Distribuição	Todos
Tecnologia Administrativo Recursos Humanos Departamento Pessoal	• Disponibilidade • Gerenciamento de limites e concentração • Comunicação Interna • Folha e garantias aos colaboradores	Todos

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

5. Abrangências

5.1. Ameaças Relacionadas

No entendimento dos gestores das áreas avaliadas as ameaças com grau de vulnerabilidade significativa estão divididas em:

a. Humanas

Greves, Distúrbio Civil, Falha de Prestador de Serviços/Parceiro, Acesso Indevido às Instalações e Erro Humano não intencional.

b. 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 Telecom – Dados e Falha em Sistema de Acesso.

c. Infraestrutura

Falha em Link de Dados - Internet, Falha em Sistema de Refrigeração, Interrupção de Energia Elétrica, Falha em Instalações Elétricas.

d. Naturais

Alagamento Interno do Ambiente, Queda de Raios, Vendaval e Incêndio.

e. Físicas

Problema Estrutural ou de Instalações e Rompimento de Tubulação Interna (água, esgoto e gás). Cabe ressaltar que paradas não programadas podem resultar em perdas tangíveis e intangíveis aos negócios da **Almeida Santos**, acarretando perda de confiança de colaboradores e clientes nos processos de negócios. Desta forma, os potenciais impactos apontados pelos gestores numa eventual interrupção no negócio são:

- Interrupção de prestação de serviços a clientes;
- Multas e sanções;
- Perda da capacidade de gestão e controle;
- Comprometimento da imagem da organização;
- Exposição negativa na mídia e perda de vantagem competitiva.

6. Ações e Procedimentos

Qualquer colaborador deverá estar apto a identificar as ameaças que possam levar a paralisação dos negócios e comunicar imediatamente ao líder do Plano de Continuidade de Negócios.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

7. Impossibilidade de Acesso ao Escritório

Dentre as ameaças que impossibilitam o acesso ao escritório destacamos:

- Princípio de Incêndio;
- Ameaça de Bomba;
- Bloqueios;
- Manifestações.

8. Ações de 05 a 10 minutos após a evidência

Responsável: Líder do PCN

Procedimentos:

A Área Administrativa entrará em contato para esclarecimentos e caso necessário, também fazer contato com as seguintes equipes e órgãos públicos:

- Manutenção: Vitor Garcia (11) ;
- Tecnologia da Informação: Ricardo Lira (11)
- Bombeiros: 193 (Incêndio e Ameaça de Bomba);
- Defesa Civil: 199 (Ameaça de Bomba, Greves, Bloqueios e Inundações);
- Polícia Civil: 147 (Ameaça de Bomba, Roubo e Furto de Informações e ativos).

9. Ações em até 20 minutos após a conclusão da etapa anterior

Entrar em contato com o responsável pelo site backup, conforme indicação no item 2, para avisá-lo sobre a ocupação dos integrantes das áreas contingenciadas e disponibilizar local, notebook e impressora, assim como acesso à Internet, bem como avisar os componentes que atuarão em regime Home Office.

Avisar aos integrantes das áreas contingenciadas para que se dirijam suas residências para atuação no regime Home Office, conforme relação indicada abaixo:

ÁREA CONTINGENCIADA	NOME	CONTATO	E-MAIL
Jurídico (Contencioso)	Renata Cristina Pastorino	Celular: 11	renata.pastorino@almeidasantos.com
BackOffice	Leandro Stoianov G. Murakami	Celular: 11	leandro.murakami@almeidasantos.com
Negociação	Guilherme Pinheiro F. Dias	Celular: 11	guilherme@almeidasantos.com

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Recursos Humanos e Departamento Pessoal	Kethlen Bandeira	Celular: 11 	kethlen.bandeira@almeidasantos.com
Financeiro	Mariluci Fernandes Corrêa Tierno	Celular: 11 	mariluci@almeidasantos.com
Faturamento	Deisiane Silva de Carvalho	Celular: 11 	deise.carvalho@almeidasantos.com

- Disponibilizar alertas no site da **Almeida Santos** indicando o status de contingência se necessário, a telefonia, e-mail e sistema não são afetados e o atendimento não será interrompido.

10. Falha na Infraestrutura e Tecnologia

Para não haver interrupções nas atividades, o Sistema ERP, E-mail, Serviços e File Server são acessados pela nuvem.

A comunicação é feita por links redundantes.

A seguir destacamos a infraestrutura de TI no escritório.

- Servidores de Aplicações que não impactam no trabalho do colaborador
- Aplicações (Help Desk / RMM – Acesso Remoto / Ponto)
- Energia Elétrica

Na falta de energia elétrica, temos um Gerador ativado automaticamente, que suporta toda rede elétrica do escritório, além das baterias próprias dos Notebooks, são ativados automaticamente os nobreaks localizados no CPD com autonomia de 20min.

As áreas abastecidas pelo gerador são as mesmas mapeadas com processos críticos pelo BIA.

- Tecnologia da Informação
- Contencioso
- Negociação
- BackOffice
- Administrativo
- Financeiro
- Faturamento
- Recursos Humanos e Departamento Pessoal

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

11. Acionamento da Contingência externa

Manter contato com os gestores das equipes para que instrua seus colaboradores a seguirem com seus trabalhos em Home Office conforme estabelecido.

As equipes seguirão com seus trabalhos sem prejuízo maior.

O trabalho em Home Office já é uma realidade de forma que não onera o desenvolvimento dos trabalhos e não afeta nossos clientes.

12. Procedimentos de retorno à normalidade – Escritório

Cabe ao Líder da Contingência encerrar o PCN e comunicar ao Diretor e aos Gestores envolvidos no processo.

Quando o acesso ao escritório estiver liberado e em condições de normalidade, comunicar a todos os colaboradores da **Almeida Santos** por meio de seus gestores para que possamos retornar aos trabalhos em modo híbrido no dia seguinte.

Solicitar à área de TI que retire o comunicado publicado no site da **Almeida Santos** sobre a situação de contingência.

13. Administração do Plano

A continuidade de negócios de uma organização, 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.

O processo de Continuidade de Negócios é de responsabilidade e gestão da área de Planejamento e Controle, 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 PCN possam ser atualizadas refletindo o ambiente de negócios da **Almeida Santos**.

Para que a área de TI possa verificar o grau de atualização do PCN e decidir quanto ao momento em que o processo de continuidade de negócios será atualizado, os processos de planejamento de negócios e tecnológico, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de riscos, tratamento de problemas e de incidentes devem prever a participação desta área nas decisões relevantes destes processos.

14. Divulgação e Treinamento

Um dos fatores de primordiais 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 equipe da **Almeida Santos** definiu que serão realizadas anualmente sessões de divulgação a todos os colaboradores e envolvidos no planejamento de continuidade de negócios.

Estas sessões serão organizadas pela área de TI em conjunto com a área de Administrativa/Financeira /Planejamento e Controle com o objetivo de manter os colaboradores atualizados 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.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCN – Plano de Continuidade de Negócio					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2021	01/06/2026	Anual	17.05
Nome do arquivo: PCN - Plano De Continuidade De Negócio.Docx					

Para que este conhecimento seja preservado, os colaboradores admitidos e os transferidos para funções de negócios críticas, principalmente aqueles que pertencem à equipe de contingência, deverão ser instruídos das suas respectivas responsabilidades no plano.

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

15. Realização de Testes

Os testes têm por objetivo assegurar a eficiência e a efetividade do PCN 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 Tecnologia da Informação e Administrativo.

Os cenários deverão ser definidos e registrados em um documento formal que deverá ser aprovado pela Diretoria, que deve ser arquivado por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

Os testes não deverão provocar quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes de negócios da **Almeida Santos** 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.

Nota: As informações ocultadas são disponibilizadas apenas na versão interna aos colaboradores.

Das Disposições Finais

Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna da **Almeida Santos**. Ou seja, qualquer incidente de segurança subteme-se como alguém agindo contra a ética e os bons costumes regidos pela empresa.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	01/06/2021	Versão Inicial
02	01/06/2025	Versão Final