

## 1. OBJETIVO

A presente Política de Continuidade dos Negócios tem por objetivo definir estratégia da Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) no Grupo Fleury, bem como os papéis e responsabilidade que irão garantir a sustentação dos planos.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta política abrange todos os colaboradores, médicos, terceiros e fornecedores do Grupo Fleury.

## 3. REFERÊNCIAS

Norma ISO 22.313

Norma ISO 22.301

PGI – Plano de Gestão de Incidentes

PCO – Planos de Continuidade Operacional

PRD – Plano de Recuperação de Desastres

## 4. DEFINIÇÕES

**Crise** – Cenário avançado de um incidente ou emergência que não foi possível ser tratado pelos planos de resposta estruturados para a organização.

**Desastre** – Cenário de materialização de uma crise, sendo difícil mensurar a dimensão de todos os impactos gerados ao negócio e pessoas.

**Evento** – Acontecimento interno ou externo, que pode gerar ou não impacto físico ou lógico sobre a Organização.

**Emergência** – Evento que se materializou explorando uma vulnerabilidade física que gera impacto direto sobre os ativos e patrimônio da organização.

**Incidente** – Situação que pode representar ou levar a interrupção de negócios, perdas, emergências ou crises.

**BIA (Business Impact Analysis)** – Análise de Impacto no Negócio. Descreve os impactos que a organização pode sofrer devido a interrupção de um ou mais processos de negócio.

**PGI** – O Plano de Gestão de Incidentes busca orientar e suportar as atividades do Comitê de Gestão de Crises com a documentação necessária para direcionar a resposta aos incidentes que levaram a uma indisponibilidade (parcial ou total).

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 1 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

**PCO** – O Plano de Continuidade Operacional tem o objetivo de orientar e suportar as atividades de entrada e operação das áreas de negócio em contingência.

**PRD/DRP** – Plano de Recuperação de Desastres (ou Disaster Recovery Plan). Orienta e suporta as atividades de entrada e operação em contingência da área de TI e a infraestrutura tecnológica envolvida.

**Recuperação** – Momento estratégico de acionamento dos planos de continuidade dos negócios da Organização que possuem o objetivo de habilitar novamente a Organização para operar em um site alternativo.

**Restauração** – Momento estratégico de acionamento dos planos de continuidade dos negócios da Organização que possuem o objetivo de retornar a operação da Organização a partir do site principal.

## 5. DIRETRIZES

As diretrizes de Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) no Grupo Fleury está estabelecida a partir de um ciclo de gestão que deve sempre ser respeitado dentro das seguintes categorias. Esse modelo de gestão está alinhado aos preceitos estabelecidos nas normas ISO 22.313 e ISO 22.301.

- Entender a organização
- Selecionar Opções de Continuidade dos Negócios
- Implementar uma resposta de Continuidade dos Negócios
- Executar e Testar
- Incorporar competência e conscientização

### 5.1 – Entender a Organização

#### 5.1.1 – Planejar Ciclo Operacional de GCN

- Realizar o Planejamento do Ciclo Operacional de GCN e identificar os novos cenários de continuidade dos negócios. Este estudo deve ocorrer bianualmente e conter as atividades referente a GCN que serão praticadas no ano corrente. Essa revisão anual deve contemplar todas as etapas subsequentes.
- Para cada novo cenário de continuidade dos negócios deverá ser definido um plano de ação. Consideramos com novo cenários mudanças relevantes de processos e sistemas.
- A partir dos planos de ação definidos serão estabelecidos os esforços e orçamento necessários para a execução do ciclo operacional, bem como o cronograma de GCN, que deverão ser

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 2 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

devidamente aprovados pelo grupo executivo, através da reunião de diretoria.

### 5.1.2 – Conduzir a Análise de Impacto nos Negócios (BIA)

- 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 da Companhia.
- Os processos de negócio mais críticos devem ser claramente identificados e priorizados por TMI (tempo máximo de indisponibilidade).
- Devem ser claramente identificados os recursos necessários em contingência por área/processo de negócio.
- Os tempos máximos de indisponibilidade devem ser obtidos juntamente com as áreas de negócio e validado com seus respectivos gestores.

### 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 companhia.
- Deverão ser documentadas todas as modificações de infraestrutura nas áreas de negócios, que

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 3 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

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 Grupo Executivo.
- Sempre que for definida uma nova estratégia de continuidade esta deve ser submetida à aprovação conforme Política de Alçadas da Companhia.

### 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 - PRD, Planos de Continuidade Operacional – PCO e Plano de Gestão de Incidentes - PGI) deverão ser confeccionados, em conjunto com as áreas responsáveis, de acordo com a implementação das estratégias de continuidade dos negócios e de TI e com as diretrizes estabelecidas na fase de Planejamento do Ciclo Operacional de GCN.
- Estes documentos deverão ficar disponíveis em locais de fácil acesso a todos os colaboradores envolvidos na GCN, 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 PRD deve conter o escopo, responsáveis e propósito definidos e as atividades que devem ser executadas dependendo do cenário de indisponibilidade.
- O PRD 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 PCO deve conter o escopo, responsáveis e auxiliar a Organização a minimizar o impacto imediato legal, financeiro, de imagem e operacional que um incidente possa causar.
- O PCO deve conter o as atividades necessárias para recuperação dos processos de negócio, bem como as diretrizes de como os funcionários devem atuar em uma situação de contingência.

### 5.4 – Executar e testar

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 4 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

#### 5.4.1 – 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 (PRDs, PCOs e PGI).
- Os testes dos procedimentos descritos nos documentos de suporte à resposta a incidentes deverão ser realizados de acordo com a periodicidade definida durante o processo de Planejamento do Ciclo Operacional de GCN.
- Durante a realização de um teste, para cada procedimento avaliado, deverá ser preenchido um Formulário de Acompanhamento de Testes contendo os resultados identificados.

#### 5.5 – Incorporar competência e conscientização

##### 5.5.1 – Desenvolver programas de conscientização e educação de GCN

- A partir do cronograma definido no processo de Planejamento do Ciclo Operacional de GCN, a área responsável pela Gestão de Continuidade dos Negócios deverá realizar treinamentos de modo a conscientizar todos os funcionários sobre seus papéis e responsabilidades diante da GCN, 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;
- 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

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 5 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

- Determinar o momento de acionamento de cada área relacionada ao PCO;
- 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 entre as equipes e a gestão corporativa;
- Gerenciar o Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio - bem como definir os prazos de manutenção dos planos e o assessoramento técnico aos usuários;
- Criar e manter a documentação de continuidade do negócio;
- Promover a Gestão da Continuidade no Grupo Fleury;
- Apoiar e acompanhar o desenvolvimento dos treinamentos e campanhas de continuidade do negócio;
- Desenvolver as atividades deliberadas pelo Comitê de Gestão de Crises;
- Gerenciar toda a resposta, retomada, recuperação e atividades de restauração das áreas de negócio.

### 6.4 Gestores

- Atuar em conjunto com a Gestão de Continuidade do Negócio para atender às responsabilidades compartilhadas;
- Apoiar os treinamentos e testes dos Planos de Continuidade do Negócio;

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 6 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
--	--------	---

- Atualizar procedimentos e macro atividades críticas definidas nos Planos;
- Informar a área de Gestão de Risco a mudança do quadro funcional;
- Desenvolver o relatório de testes, sempre que os planos forem testados, em conjunto com a Área de Gestão de Riscos.

## 6.5 TI

- Gerenciar e atualizar os Planos de Recuperação de Desastres de TI (PRD-TI) sempre que houver alterações de versão, hardware, 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 TI de acordo com as demandas do negócio;
- Desenvolver o relatório de testes, sempre que o Plano de Recuperação de Desastres de TI for testado, em conjunto com a Área de Gestão de Riscos;
- Atuar com foco na garantia da alta disponibilidade dos ambientes críticos do Grupo Fleury;
- Atuar pro ativamente como agente de riscos, apoiando e alimentando os processos de Gestão de Riscos do Grupo Fleury, visando minimizar a exposição da companhia a eventos que comprometam a disponibilidade, confidencialidade e integridade das informações;
- Assegurar que o desenvolvimento e/ou implantação de novos sistemas e ambientes de TI sempre sejam avaliados em aspectos de continuidade dos negócios;
- Atuar pro ativamente com foco na otimização de custos e recursos do Grupo Fleury, no que se refere às estratégias de Continuidade Operacional e Negócios;
- Garantir o cumprimento de requisitos (infraestrutura) contratuais do Grupo Fleury com terceiros, no que se refere às estratégias de Continuidade Operacional e Negócios.

## 6.6 Colaboradores

- Entender e cumprir as diretrizes da Política de Continuidade do Negócio e os procedimentos de Continuidade do Negócio, nos respectivos Planos de Continuidade do Negócio;
- Participar efetivamente dos testes dos Planos de Continuidade do Negócio sempre que

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 7 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------

	Código	Título POLÍTICA DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS
---	--------	---

envolvidos.

## 7. ANEXOS

Não aplicável.

*A presente Política de Continuidade dos Negócios foi aprovada na Reunião da Diretoria Executiva realizada em 28 de julho de 2020.*

Elaborado por Fernando Aguiar Camargo	Aprovado por Andrea Marcon Bocabello	Versão 1.0	Data 28/02/2020	Página 8 de 8
--	---	---------------	--------------------	------------------