1. PREMISSAS E OBJETIVOS DO PROJETO

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) assegura à **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Telefônica – COOPERTEL,** 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.

Essa política foi desenvolvida considerando o porte e complexidade da **COOPERTEL**, cooperativa do segmento *"capital x empréstimos"* com sede própria e que opera empréstimos na modalidade de crédito consignado. Considera o volume de operações a complexidade de suas atividades, seus serviços e seus produtos, atendendo, assim, o princípio da proporcionalidade.

Os processos críticos ao negócio da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Telefônica - COOPERTEL,** foram mapeados por meio de entrevistas com o Gestor da mesma. O resultado desta entrevista esta consolidado no documento.

A implantação de um Plano de Continuidade de Negócios pela **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Telefônica - COOPERTEL**, objetiva também atender às determinações que constam no inciso IV do Art. 23 da Resolução 4.606/17.

2. CENÁRIOS E ABRANGÊNCIAS

Destaque que a cooperativa opera em sede própria localizada na Avenida Paulista, 352, 2º andar cj 21, Paraíso - São Paulo - SP, e possui 5 colaboradores.

Neste Plano de Continuidade de Negócios os cenários foram divididos em dois grandes eventos:

a) Impossibilidade de acesso ao prédio;
b) Falha na Infraestrutura e Tecnologia.

No presente Plano de Contingência e de Continuidade de Negócios foram estabelecidos cenários de ocorrências de problemas com definições de tempo para a tomada de ações e o estabelecimento de seus respectivos responsáveis pelas ações mitigadoras de perdas.

O desenvolvimento do PCN é baseado na avaliação dos processos críticos estabelecidos pela Diretoria Executiva, compreendendo as suas principais etapas:

2.1. Processos/Eventos afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.

Cenários de problemas:

i. Incêndio;
ii. Energia Elétrica;
iii. Comunicação de Dados;

3. CONTATOS

3.1. Responsáveis pela Execução

Membros do Grupo

Nome / e-mail	Cargo / Função	Telefones	Responsável
Clodoaldo Palú clodoaldo@coopertel.org.br	Gerente Administrativo	(11) 96478-9086	Líder
Suzane Aparecida de Oliveira Corrêa suzane@coopertel.org.br	Coordenadora	(11) 99809-2738	Suplente de Líder
Maria Aparecida Pereira cidapereira@coopertel.org.br	Diretora Presidente	(11) 97376-1871	Participante

3. Fornecedores Críticos

Empresa	Tipo / Área	Dados / Responsável
Enel	Energia Elétrica	08007272196
Agualiz	Caminhão Pipa (água)	(11) 2584-1620
Aguamax	Caminhão Pipa (água)	(11) 2030-2525
Pró Aguas	Caminhão Pipa (água)	(11) 2431-3131
Vivo	Internet Externa	10315
Água 4 estações	Galões de Água	(11) 97042-9280 / 96285-5382
Fácil Informática Ltda	Sistema Operacional de Tecnologia	(31) 3319-1900
Sdal Informática Ltda	Soluções em Informática (prestadora de serviço)	(11) 98713-9793
Coopercredi ACSC	Local de Deslocamento	(11) 3241-4620
Coopercredi Grupo Fleury	Local de Deslocamento	(11) 3285-5132
Corpo de Bombeiro		193
Brigada de Incêndio Condomínio		(11) 3016-9821
Santa Catarina	Hospital mais próximo	(11) 3016-4133
Polícia		190

4. Contatos

Recursos Humanos, Informações Eletrônicas, Mobiliários e Software.

4.1. Processos Impactados

Recursos Humanos:

Responsável pelo processo de Cadastro: Suzane Aparecida de Oliveira Corrêa

Responsável pelo processo de Crédito: Suzane Aparecida de Oliveira Corrêa

Responsável pelo processo Financeiro: Suzane Aparecida de Oliveira Corrêa

5. Procedimentos de Continuidade

Procedimento 5.1: Incêndio

Responsável pela execução: Clodoaldo Palú

Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	10 minutos
1	O colaborador ao constatar a ocorrência deve iniciar o controle do incêndio, utilizando extintores de incêndio disponíveis no local, observando as instruções em seu rótulo (inclusive verificar data de validade). Caso não se sinta apto a manusear os extintores, informar a segurança interna quando houver e o responsável pela Brigada de Incêndio.

2	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade ou brigadista deverá verificar o evento e, caso constate que é um foco de incêndio e não poderá ser controlado com os extintores, iniciar a desocupação do local e entrar em contato com o Corpo de Bombeiros e órgão policial competente.
3	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá orientar o deslocamento dos colaboradores, e aguardar manifestação superior sobre os procedimentos que devem ser adotados. Não esquecer de verificar se o local foi completamente evacuado e isolar a área.
4	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a coordenação deverá conduzir a demanda.
Instruções Diretivas	**Procedimentos posteriores ao incidente**
Tempo Estimado:	30 minutos
1	O colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá informar o ocorrido ao diretor executivo e solicitar orientações adicionais.
2	Se for o caso acionar a Polícia Civil para periciar a origem do incêndio.
3	Se for o caso, acionar a seguradora Porto Seguro Cia de Seguros Gerais, para início do processo de ressarcimento de perdas com bens segurados.
4	Avaliar a possibilidade de retorno dos colaboradores às dependências da cooperativa, consultando o Corpo de Bombeiros, Polícia e Diretoria Executiva.

Instruções Diretivas	**Procedimentos para retorno à normalidade.**
Tempo Estimado:	20 a 30 minutos
1	Se caso for constatada a possibilidade de funcionamento mínimo, os colaboradores serão orientados pelo responsável do Plano de Continuidade e a Diretoria Executiva, na adoção de procedimentos manuais que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
2	No caso de impossibilidade de retorno às dependências da cooperativa, deverá ser realizada a de mudança provisória do local de atendimento aos associados para algum local alternativo, que poderá ser Coopercredi Grupo Fleury ou na Coopercredi ACSC, que fica fora do condomínio.

3	A gerência em conjunto com a Diretoria Executiva, irá realizar avaliação dos danos causados, a fim de quantificar as medidas de recuperação e reposição, nos equipamentos e edificação, sistemas de informática, sistema elétrico e valores numerários.
4	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.

Observações:	O condomínio possui extintores de pó químico e de água, com validade até 05/2020. A Cooperativa possui seguro contra incêndio, explosão e fumaça.

Procedimento 5.2:	**Interrupção do fornecimento de Energia Elétrica**
Responsável pela execução: **Clodoaldo Palú**	
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.	
Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	10 minutos
1	Ao observar a interrupção no fornecimento de energia elétrica deve-se comunicar a ocorrência ao colaborador responsável pelo Plano de Continuidade para que o mesmo execute os procedimentos.
2	Verificar se o problema é no disjuntor, desarmar e armá-lo.
3	Caso a cooperativa disponha de *nobreak* e *gerador*, entrarão automaticamente em funcionamento. Caso não haja *nobreak* ou gerador ou esses não forem acionados automaticamente, deverá ser providenciado comunicado aos associados sobre o incidente.
4	Contatar a empresa fornecedora e solicitar informação quanto à previsão de retorno da energia elétrica, a fim de planejar as ações a serem adotadas, e avisar aos colaboradores para aguardarem novas instruções.
5	Desligar todos os equipamentos até o reestabelecimento da energia, evitando assim que se danifiquem através de sobrecarga.
6	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, informar a Diretoria Executiva.
Instruções	**Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade**

Diretivas	
Tempo Estimado:	10 minutos
1	Após o retorno da energia elétrica, orientar aos colaboradores a retornarem as suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
2	A gerência em conjunto com a Diretoria Executiva irá realizar avaliação dos danos causados, a fim de quantificar as medidas de recuperação e reposição nos equipamentos e edificação, sistemas de informática, sistema elétrico e registros financeiros.
3	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.

Observações	A Cooperativa possui nobreak.

Procedimento 5.3: Interrupção do Fornecimento de Água

Responsável pela execução: Clodoaldo Palú

Processos Afetados: Não afeta os processos.

Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	10 minutos
1	Ao observar a interrupção no fornecimento de água deve-se comunicar a ocorrência ao responsável pela execução do Plano de Continuidade.
2	O condomínio dispõe de caixa de água reserva que é acionada automaticamente.
3	Caso tenha sido acionada a caixa de água reserva, fixar aviso nos banheiros ou áreas que sejam necessários reduzir a utilização. Caso seja necessário, interditar alguns lugares.
4	Contatar a empresa fornecedora do abastecimento de água ou administração do condomínio no caso da sede, e solicitar informação quanto à previsão de retorno normal e informar aos colaboradores para que aguardem novas instruções.

5	Verificar a necessidade de solicitar galões de água para abastecimento.
6	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, informar diretoria executiva.
Instruções Diretivas	**Procedimentos posteriores ao incidente e retorno a normalidade**
Tempo Estimado:	20 minutos
1	Após o retorno do abastecimento de água os colaboradores deverão voltar para suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
2	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.

Observações	O condomínio possui reserva de água de aproximadamente 160.000 litros e possui caixa de água reserva de 5.000 litros. O sistema de entrega da água é através de caminhão-pipa.

Procedimento 5.4: Inundação

Responsável pela execução:	Clodoaldo Palú
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.	
Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	15 minutos
1	Ao constatar a possibilidade ou a ocorrência de enchente ou inundação das instalações o colaborador deverá comunicar ao responsável pela execução do Plano de Continuidade.
2	Verificar o nível de gravidade do incidente e solicitar se for o caso, aos colaboradores e eventuais associados que abandonem as dependências da cooperativa, indicando um local de segurança.
3	Entrar em contato com o Corpo de Bombeiros e solicitar orientações e medidas que se fizerem necessárias, para manter as pessoas em segurança.
4	Para tentar mitigar possíveis perdas, os colaboradores deverão se possível ajudar na remoção dos bens e demais itens da cooperativa e acompanhar a entrega em algum lugar seguro dos bens retirados.

5	Verificar se o local está totalmente abandonado e isolar a área.
6	Adotar, se possível, procedimentos para manter a segurança das instalações físicas da cooperativa até o retorno da normalidade.
Instruções Diretivas	**Procedimentos posteriores ao incidente**
Tempo Estimado:	30 a 45 minutos
1	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o colaborador responsável pelo Plano de Continuidade deverá informar a Diretoria Executiva.
2	Avaliar a possibilidade junto ao corpo de bombeiros, de retorno dos colaboradores às dependências da cooperativa e continuar operando.
3	Caso exista contrato com seguradora, deverá ser acionada para início do processo de ressarcimento de perdas com bens segurados.

Instruções Diretivas	**Procedimentos para retorno à normalidade**
Tempo Estimado:	15 minutos
1	O colaborador responsável pelo Plano de Continuidade e a Diretoria Executiva, deverão orientar os colaboradores na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa, se for o caso.
2	No caso de impossibilidade de retorno às dependências da cooperativa, deverá ser realizada a mudança provisória do local de atendimento aos associados para algum local alternativo, que poderá ser Coopercredi Grupo Fleury, ou Coopercredi ACSC, que fica fora do condomínio.
3	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.

Observações	Local da Cooperativa com baixa probabilidade de incidência do evento. A seguradora que presta serviço à Cooperativa não fornece a cobertura

Procedimento 5.5:	**Link de Comunicação de Dados**
Responsável pela execução:	Clodoaldo Palú
Processos Afetados:	Cadastro, Crédito e Financeiro.

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	15 minutos
1	Constatada a interrupção no fornecimento de link, deve-se comunicar a ocorrência ao colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade e o colaborador responsável pela informática.
2	Ao cair o link de dados e outros sistemas, efetuar reset nos equipamentos na tentativa de retorno do sistema de comunicação. Caso o procedimento não resolver, entrar contato com a concessionária do serviço.
3	Ao ser acionado a contingência, será identificada as áreas prioritárias para a utilização.
4	Caso a contingência não funcione, providenciar o fechamento temporário da cooperativa e comunicar os associados sobre o ocorrido.
5	Caso o problema seja com a internet externa, entrar em contato com a Telefônica Brasil S.A - Vivo.
6	Quando o problema é na rede, entrar em contato com Sdal Informática Ltda, que fará alguns testes remotamente. Não solucionando o problema, agendará técnico para prestação do serviço.
7	Informar os colaboradores da cooperativa sobre os motivos da ocorrência da interrupção e das providências que deverão ser adotadas.
Instruções Diretivas	**Procedimentos posteriores ao incidente e retorno a normalidade**
Tempo Estimado:	4h e 30 minutos
1	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o colaborador responsável pelo Plano de Continuidade deverá informar a Diretoria Executiva.
2	Avaliar a possibilidade da cooperativa continuar operando.
3	O colaborador responsável pelo Plano de Continuidade deverá orientar os colaboradores na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
4	A gerência em conjunto com a Diretoria Executiva, irá realizar avaliação dos danos causados a fim de quantificar as medidas de recuperação e reposição, nos equipamentos de informática.
5	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.

Observações	A Coopertel possui celulares como contingência, para acesso à rede de dados móveis.

Procedimento 5.6:	**Roubo ou Furto**
Responsável pela execução:	Clodoaldo Palú
Processos Afetados:	Cadastro, Crédito e Financeiro.
Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	10 minutos
1	**Baseado nas melhores práticas, sugerimos que:** Durante a ocorrência do roubo é importante que todo o corpo funcional seja orientado, previamente, para: • manter a calma e acreditar que a arma do bandido é verdadeira e que está carregada; • obedecer aos ladrões, de forma que haja redução de chances de ocorrência de agressão; • não fazer gestos bruscos, de forma que não desperte a atenção dos bandidos; • evitar olhar fixamente para os assaltantes; • não revidar a violência, nem discutir com os criminosos, pois sempre há mais de um deles em ação; • se abrigar ou deitar-se imediatamente no chão, caso haja disparo de arma; • não pensar em atos de heroísmo, pois a ação individual não resolve.
2	Caso não incorra em riscos adicionais a si próprios, aos demais colaboradores e aos associados envolvidos, deve-se acionar o alarme e se for o caso entrar em contato imediatamente com os órgãos de segurança pública.
3	Manter a calma e aguardar a saída dos criminosos da cooperativa.
4	Em caso de furto o colaborador que verificar o incidente deverá entrar em contato com o responsável pelo Plano de Continuidade que orientará os próximos passos.
Instruções Diretivas	**Instruções de Procedimentos posteriores ao incidente**
Tempo Estimado:	30 minutos

1	Logo após a saída dos criminosos, o colaborador responsável pela execução do Plano de Continuidade deve acalmar os colaboradores e verificar a existência de vítimas, acionando os órgãos responsáveis (Polícia), se for o caso, aguardar a chegada para registro e execução dos procedimentos policiais aplicáveis.
2	Dar ciência e solicitar orientações adicionais a Diretoria Executiva.
3	Avaliar a possibilidade de retorno imediato das atividades da cooperativa, consultando a polícia e avaliando as condições materiais da cooperativa, bem como as psicológicas dos colaboradores.
4	Caso exista contrato com seguradora, deverá ser acionada para início do processo de ressarcimento de perdas com bens segurados.
Instruções Diretivas	**Procedimentos para retorno a normalidade**
Tempo Estimado:	30 minutos
1	Após constatar a possibilidade de retorno das atividades o responsável pelo Plano de Continuidade deverá orientar os colaboradores na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa, se for o caso.
2	Caso seja constatada a impossibilidade de retorno às instalações, deverá ser avaliada a possibilidade de mudança provisória do local de atendimento aos associados para outro local previamente definido. (constante no item 3 deste plano).
3	A gerência em conjunto com a Diretoria Executiva, irão realizar avaliação dos danos causados, a fim de quantificar as medidas de recuperação e reposição, nos equipamentos e edificação, sistemas de informática, sistema elétrico e valores numerários.
4	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados ao responsável por compras.
5	Visando preservar a sanidade mental dos colaboradores, a cooperativa deverá, caso seja necessário, encaminhar os colaboradores para tratamento psicoterápico em clínica especializada.

Observações	A cooperativa possui segurança do edifício.

Procedimento 5.7:	**Incidente de artefatos explosivos e vandalismo**
Responsável pela execução: Clodoaldo Palú	
Dependências:	**Coopertel**
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.	
Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	15 minutos
1	Ao constatar a ameaça, a suspeita ou a ocorrência efetiva de artefatos explosivos, o colaborador responsável pela execução deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do plano de continuidade deverá acionar os órgãos policiais e bombeiros especializados para uma avaliação técnica adequada.
3	Para que todos fiquem seguros, o responsável pelo plano deve orientar os colaboradores e as demais pessoas a desocupação do edifício e o deslocamento para local seguro.
4	Todos os colaboradores deverão permanecer distantes das instalações e aguardar a orientação especializada.

Observações	

Procedimento 5.8:	**Incidente de vandalismo**
Responsável pela execução: Clodoaldo Palú	
Dependências:	**Coopertel**
Processos Afetados: Cadastro, Crédito e Financeiro.	
Instruções Diretivas	**Procedimentos para controlar o incidente**
Tempo Estimado:	10 minutos

1	Ao constatar a ameaça, a suspeita ou a ocorrência efetiva de vandalismo, o responsável colaborador pela execução deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do plano de continuidade deverá acionar os órgãos especializados para execução de uma avaliação técnica adequada. Deverá solicitar a todos os colaboradores que aguardem a ação dos órgãos de segurança pública ou a saída dos vândalos.
3	Deverá isolar a área da ocorrência e acalmar os colaboradores e demais pessoas presentes.
Instruções Diretivas	**Procedimentos posteriores ao controle do incidente (explicação dos itens apresentados no plano)**
Tempo Estimado:	20 minutos
1	Logo após controle do incidente, para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o colaborador responsável pela execução do plano de continuidade deverá informar a Diretoria Executiva.
2	Caso exista contrato com seguradora e seja necessário, acioná-lo para iniciar o processo de ressarcimento de perdas com bens segurados.
Instruções Diretivas	**Procedimentos para retorno a normalidade**
Tempo Estimado:	20 minutos
1	Avaliar a possibilidade de funcionamento da cooperativa e orientar os colaboradores na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento.
2	Caso seja constatada a impossibilidade de retorno às instalações, avaliar a possibilidade de mudança provisória para outro local de atendimento aos associados previamente definido.
3	Avaliar eventuais danos causados nos equipamentos, mobiliários, sistema de informática e sistema elétrico na edificação, para quantificar o dano e adotar medidas de recuperação.
4	1. Iniciar, se for o caso, o processo de: a) Reposição de equipamentos e de mobiliários; b) Reforma na estrutura; c) Reativação completa da cooperativa. 2. Se for necessário deverá obter a autorização da Diretoria Executiva e solicitação das respectivas aquisições à área administrativa da cooperativa.

5	Registrar o incidente no relatório de avaliação, e anexar, para correção das fragilidades identificadas, ações com os responsáveis e o prazo para implementação.

Observações	A Coopertel possui contrato com a seguradora.

6. TESTE DE MESA

Realizado em uma mesa de reunião, é um teste simples, conforme o porte e complexidade da **COOPERTEL,** no qual é efetuada uma análise dos procedimentos e informações descritas nesse Plano de Contingência. Trata-se de uma entrevista com os envolvidos nos processos, com objetivo de atualizar e/ou validá-lo.

7. ADMINISTRAÇÃO DO PLANO

O Plano de Contingência e Continuidade de Negócios PCN da **COOPERTEL,** é o resultado da execução e da manutenção de um processo contínuo que envolve planejamento, formalização, monitoração e melhorias, considerando seu porte e complexidade e o fato da sede da cooperativa estar instalada em sede própria.

Para que o *compliance* possa verificar o grau de atualização do PCN e decidir quanto ao momento em que o processo de continuidade de negócios será iniciado, os processos de planejamento estratégico corporativo e tecnológico, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de riscos, tratamento de problemas e de incidentes devem prever a participação deste nas decisões relevantes dos processos.

7.1. Divulgação

Um dos fatores de primordial importância para o funcionamento deste plano são o conhecimento e a familiaridade das pessoas e demais envolvidos na execução das atividades de continuidade de negócios com as estratégias e recursos definidos no planejamento.

A **COOPERTEL** divulgará a todos os colaboradores e prestadores de serviços envolvidos no planejamento de continuidade de negócios, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de continuidade de negócios vigente.

8. APROVAÇÃO, E REVISÃO DO PCN

Este Plano de Continuidade de Negócios está aprovado pela Diretoria Executiva, e será revisado a cada 02 (dois) anos ou quando ocorrerem mudanças significativas.

9. BASE REGULATÓRIA

Resolução Conselho Monetário Nacional – CMN nº 4.557/17

Resolução CMN nº 4.606/17

Resolução CMN nº 4.658/18.

Maria Aparecida Pereira
Diretora Presidente

Valdeci Pereira de Souza
Diretor Secretário

Natalino Hofer Junior
Diretor Tesoureiro