MANUAL DE GESTÃO DE CONTINUIDADE

Gestão de Continuidade

O Manual de Gestão de Continuidade da Toccato (MA-003) estabelece diretrizes, estruturas e responsabilidades institucionais para garantir a resiliência organizacional diante de eventos que possam comprometer a continuidade das operações essenciais.

Este documento, classificado como INTERNO, aplica-se a todas as unidades organizacionais da Toccato, incluindo áreas administrativas, operacionais, técnicas, comerciais e de suporte, abrangendo tanto processos internos quanto contratos com clientes públicos e privados.

Objetivo e Escopo do Manual

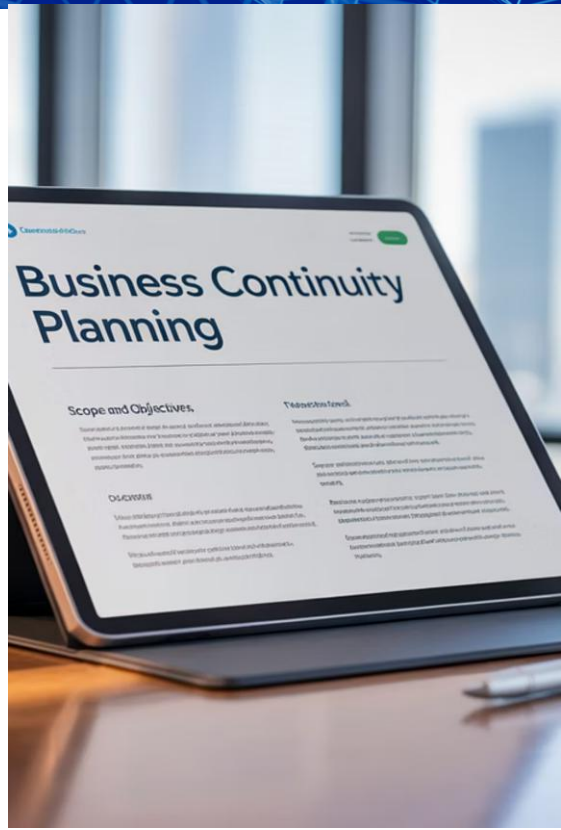
Objetivo

Estabelecer diretrizes, estruturas e responsabilidades institucionais para garantir a resiliência organizacional diante de eventos disruptivos.
Este manual alinha-se às melhores práticas internacionais, especialmente a norma ABNT NBR ISO 22301:2019, e busca fortalecer a capacidade de resposta, recuperação e adaptação frente a situações adversas.

Escopo e Aplicabilidade

Aplica-se a todas as unidades organizacionais da Toccato, incluindo áreas administrativas, operacionais, técnicas, comerciais e de suporte.

Abrange tanto processos internos quanto contratos com clientes públicos e privados, além de parceiros, fornecedores e prestadores de serviço que desempenham papéis críticos na cadeia operacional.



Referências Normativas e Documentos Relacionados

Referências Normativas

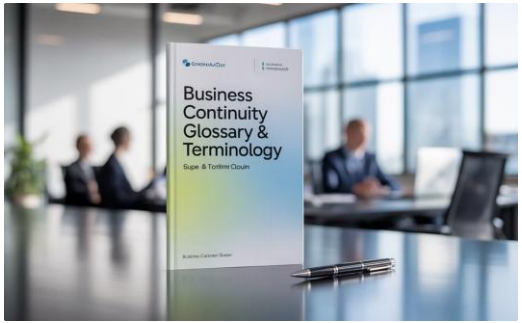
- ABNT NBR ISO 22301:2019 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN)
- ISO/IEC 27001:2022 – Gestão da Segurança da Informação
- ISO/IEC 31000:2018 – Gestão de Riscos
- LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)

Documentos Relacionados

- Política de Segurança da Informação
- Política de Continuidade de Negócios
- RIPD – Relatório de Impacto à Proteção de Dados
- Planos de Teste e Simulado da Toccato
- Plano de Recuperação de Desastres (DRP)

Todos os documentos oficiais devem ser consultados exclusivamente no canal oficial da Toccato, disponível no Enterprise Content Manager (ECM - Sistema de Gestão de Conteúdo) (Ex.: Sharepoint).

Termos, Definições e Abreviações



Termos e Definições

Continuidade de Negócios: Capacidade da organização de continuar a entrega de produtos ou serviços em níveis aceitáveis após a ocorrência de um incidente disruptivo.

SGCN: Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios. Estrutura que gerencia políticas, processos e recursos necessários à continuidade dos serviços.

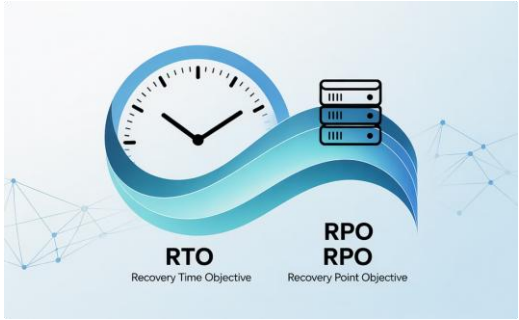
Abreviações Utilizadas

BIA: Business Impact Analysis (Análise de Impacto nos Negócios)

RTO: Recovery Time Objective (Tempo máximo tolerável para recuperação)

RPO: Recovery Point Objective (Quantidade máxima de dados que a organização está disposta a perder)

DRP: Disaster Recovery Plan (Plano de Recuperação de Desastres)



Governança e Responsabilidades Institucionais

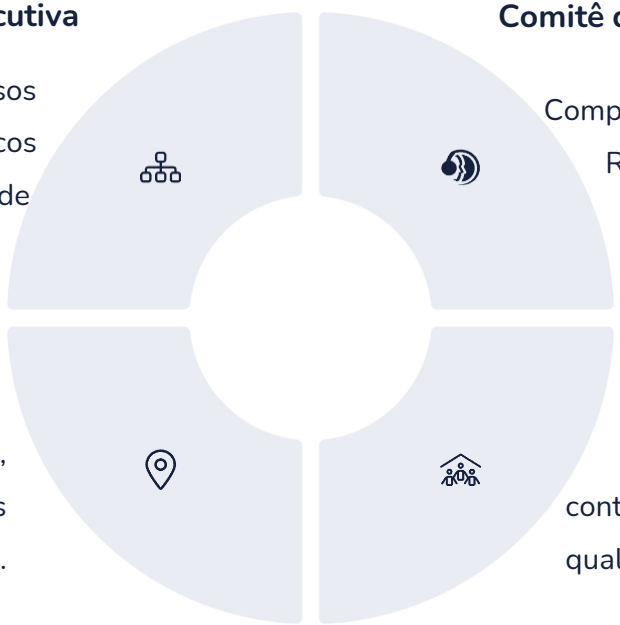
A eficácia do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) da Toccato depende de uma estrutura clara de governança, com papéis e responsabilidades bem definidos.

Diretoria Executiva

Aprovar o SGCN, alocar recursos necessários e avaliar relatórios estratégicos sobre riscos e continuidade

Comitê de Continuidade

Composto por representantes das áreas críticas. Responsável pela supervisão do SGCN, análise de riscos e aprovação dos planos de continuidade.



Coordenador de Continuidade

Responsável pela operação do SGCN, elaboração dos BIA, testes, treinamentos e revisões dos planos.

Gestores de Área

Garantir a implementação dos procedimentos de continuidade nas respectivas áreas e comunicar prontament qualquer incidente crítico.

Análise de Impacto nos Negócios (BIA)

Objetivos da BIA

- Identificar processos essenciais ao funcionamento da Toccato
- Avaliar impactos de curto, médio e longo prazo causados por falhas ou interrupções
- Estimar tempos máximos de tolerância para inatividade (MTPD)
- Determinar o tempo máximo aceitável para recuperação (RTO) e ponto de recuperação de dados (RPO)
- Priorizar planos e estratégias de resposta baseadas na criticidade dos processos

Metodologia Utilizada

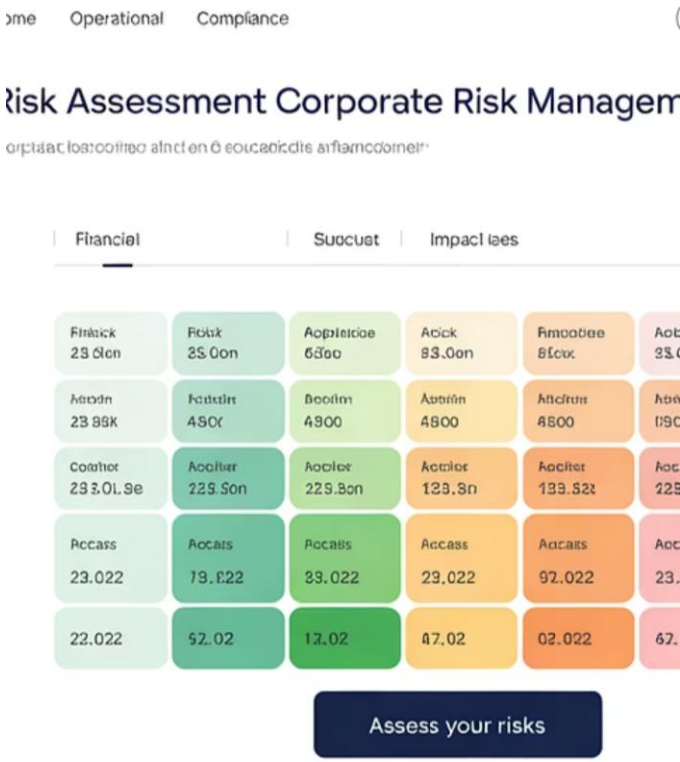
1. Levantamento de processos por área funcional
2. Entrevistas com os gestores para validação
3. Classificação dos processos quanto ao grau de impacto
4. Estimativas de MTPD, RTO e RPO
5. Documentação dos requisitos mínimos

O documento da BIA é mantido sob custódia do Coordenador de Continuidade e revisado anualmente ou sempre que houver mudanças significativas na estrutura de serviços ou de risco.

Avaliação de Riscos e Vulnerabilidades

A avaliação de riscos é o processo por meio do qual a Toccato identifica, analisa e trata as vulnerabilidades que podem comprometer a continuidade de suas operações.

5	125	1
Categorias de Risco	**Escore Máximo GUT**	**Revisões Anuais**
Tecnológicos, Cibernéticos, Humanos, Físicos e Fornecedores	Gravidade (5) × Urgência (5) × Tendência (5)	Avaliação semestral integrada ao Comitê de Continuidade



Planos de Continuidade e Recuperação

Detecção de Incidente

Identificação e registro inicial do evento disruptivo através dos sistemas de monitoramento ou relato de colaboradores.

Análise e Classificação

Avaliação da gravidade do incidente e determinação do nível de resposta necessário conforme critérios estabelecidos.

Acionamento do Comitê

Convocação dos responsáveis conforme a matriz de responsabilidades para coordenar as ações de resposta.

Ativação do PCN/PRD

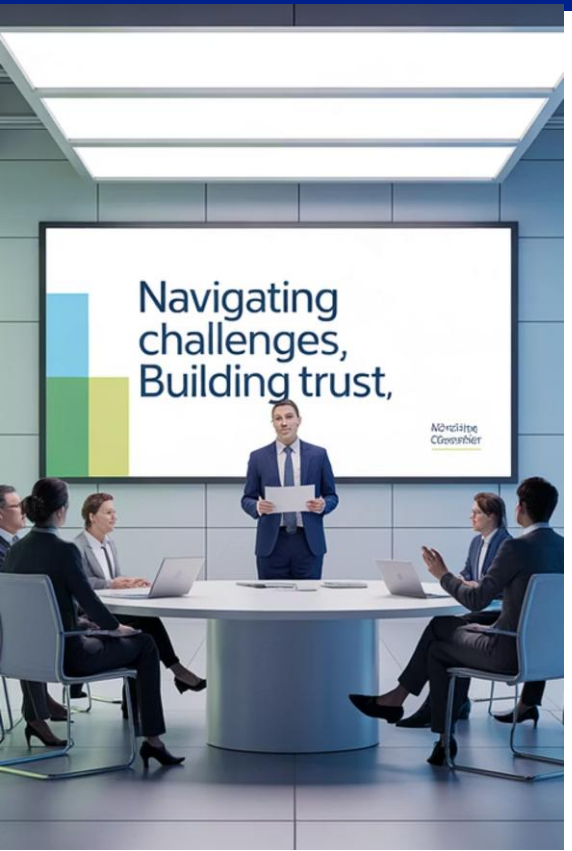
Execução dos procedimentos de continuidade e recuperação conforme os planos documentados e testados.

Simulados, Treinamentos e Conscientização

Tipo de Simulado	Periodicidade	Objetivo	Abrangência
Simulado Técnico (TI)	Anual	Testar recuperação de sistemas e backups	Servidores, banco de dados, VMs
Simulado Geral de Crise	Anual	Validar tempo de resposta e execução dos planos	Todas as áreas críticas
Simulado de Comunicação	Anual	Testar canais e clareza de mensagens institucionais	Comunicação interna e com clientes

Os relatórios de simulados são armazenados em repositório seguro e auditável, com registros de tempo, falhas identificadas e plano de melhoria contínua.

Comunicação em Crise e Melhoria Contínua



Plano de Comunicação em Crise

A comunicação eficaz é fundamental durante uma crise. O porta-voz institucional, geralmente o Diretor de Operações ou o CEO, é responsável por conduzir pronunciamentos públicos e manter o alinhamento com a política institucional.

Canais prioritários incluem e-mail interno, intranet, portal da empresa e telefone do suporte, com mensagens validadas pelo Comitê de Continuidade.

Ciclo de Melhoria Contínua (PDCA)

- **Plan:** Reuniões do comitê, análise de riscos e impacto
- **Do:** Implementação das ações, treinamento de pessoal
- **Check:** Auditorias internas e externas, verificação da eficácia
- **Act:** Ações corretivas e preventivas, atualização dos planos