



Lótus Investimentos

Plano de Continuidade de Negócio

Maio/2021



1. Introdução

A atividade de Gestão de Recursos de Terceiros exige a utilização de processos de prospecção de ativos, execução de ordens, monitoramento e controles, cuja interrupção ou mau funcionamento pode gerar prejuízos para os clientes e para a instituição.

Cientes dessas possibilidades, a Lótus Investimentos desenvolveu este Plano de Continuidade de Negócios que prevê a adoção de medidas que visam garantir o funcionamento de seus processos críticos no caso da ocorrência de eventos súbitos que tenham a capacidade impedir ou alterar o funcionamento normal da instituição.

Para manter a continuidade de seus principais serviços, a Lótus Investimentos realizou um mapeamento destes processos elencando-os pela ordem de importância e estabeleceu uma abordagem proativa, para auxiliar na identificação e prevenção de possíveis riscos de falhas que possam impactar e/ou comprometê-los. Além da abordagem pró-ativa, foram estabelecidos também procedimentos emergenciais e corretivos para a retomada dos processos críticos no menor tempo possível, de forma a reduzir os impactos dos seus efeitos.

1.1 Referências

- Norma ABNT NBR 15999-2 que especifica os requisitos de um plano para manter a operação em funcionamento em caso de alguma ocorrência grave no ambiente de negócio. O seu objetivo é garantir o funcionamento dos processos fundamentais para que a empresa, após ter passado por uma ocorrência indesejável, retorne à sua condição normal, conseguindo desta forma, minimizar os prejuízos;
- Norma internacional ISO/IEC 13554 "Code of Practice for Information Security Management" que trata a segurança da informação em ambiente corporativo;
- Livro "A Guide to Business Continuity Planning" de James C. Barnes;





2. Plano de Continuidade de Negócio

O Plano de Continuidade de Negócios da Lótus Investimentos pode ser definido como:

- Um plano com um conjunto de medidas que deverão garantir que os serviços essenciais e os processos críticos sejam devidamente preservados ou que voltem a operar num estado minimamente aceitável após a ocorrência de uma situação de anormalidade.

Neste Plano estão previstos mecanismos para que a recuperação, a retomada e a continuidade dos processos possam ser efetivos, evitando que os processos críticos da organização sejam afetados ou que possam acarretar perdas financeiras.

No desenvolvimento deste Plano de Continuidade de Negócios, foram avaliadas as principais variáveis suscetíveis a falhas durante a execução dos processos envolvidos na Gestão da Lótus Investimentos:

- Energia;
- Telecomunicações;
- Informática;
- Infraestrutura;
- Colaboradores.

Em busca de uma maior eficiência, este Plano de Continuidade de Negócios deverá ser revisado pelo menos anualmente pelo Comitê Executivo da Lótus Investimentos, visando o ajuste de procedimentos tendo como base as experiências concretas registradas, focando em análises sobre os efeitos da sua aplicação.



2.1 Análise de Impacto nos Negócios

O negócio da Lótus Investimentos é a Gestão de Recursos de terceiros, através de Clubes de Investimento, Fundos de Investimentos e Carteiras Administradas, portanto, qualquer situação que inviabilize a prospecção de ativos, o controle, o monitoramento e a execução das operações, pode causar impactos diretos às atividades desempenhadas pela instituição. Ações específicas para a restauração de processos foram segmentadas para que as tomadas de decisão sejam mais efetivas de acordo com o processo e de acordo com a sua prioridade. Portanto, foram selecionadas as seguintes ocorrências que podem impactar nos processos de Gestão:

- De ordem natural, acidental ou de acesso:
 - Incêndios
 - Enchentes e Alagamentos
 - Danos à propriedade
- De recursos:
 - Disponibilidade
 - De Energia Elétrica
 - De Telefonia e Internet
- Mau funcionamento de *Hardware* ou *Software*
 - Integridade
 - Confiabilidade
- Colaboradores
 - Ausência

2.2 Processos Críticos

O mais importante no mapeamento dos processos para definição de um plano de contingência, é identificar e segmentá-los segundo uma ordem de criticidade para que a sua recuperação ocorra no menor tempo possível ou para que haja recuperação parcial que permita condições de operação no caso de ocorrências indesejáveis.



Os sistemas e processos relacionados abaixo têm tolerância mínima a falhas e é requerida ação imediata com ativação do Plano de Continuidade:

- Os sistemas de transmissão de ordens;
- Os sistemas de difusão de cotações;
- Os sistemas de acompanhamento e controle internos;
- Os sistemas de comunicação; e
- O funcionamento dos equipamentos eletro/eletrônicos.

3. Condições de acionamento PCN

A ativação do Plano de Continuidade de Negócios junto ao Comitê Executivo deve ser feita de forma verbal ou por escrito, por qualquer colaborador da Lótus, imediatamente após a constatação da ocorrência de falhas que sinalizem a parada ou mau funcionamento de algum dos processos críticos. As providências serão centralizadas e distribuídas conveniente pelo centro de gerenciamento, de acordo com a responsabilidade de cada setor envolvido de modo a cumprir os objetivos da instituição em reestabelecer as condições normais de operação.

3.1 Responsáveis

Os membros do Comitê Executivo da Lótus Investimentos quando acionados, são os responsáveis por centralizar o gerenciamento de todas as ações definidas neste Plano de Continuidade de Negócios. A estrutura organizacional da Lótus Investimentos facilita a identificação dos responsáveis por cada processo crítico. Para Mais informações, verificar o Manual referência ao Organograma Funcional.

4. Planos de ação

O planejamento de ações para restabelecimento dos processos sujeitos a falhas, são coordenados e implementados pelo centro de gerenciamento, responsável por definir todas as intervenções necessárias.



O Diretor do Departamento Administrativo da Lótus deverá ser acionado nos casos de interrupção das atividades devido à ocorrência de eventos, seja de ordem natural, acidental ou de acesso, como por exemplo: incêndios, enchentes, alagamentos ou danos a propriedade. Nestes casos, os procedimentos básicos são: O acionamento da polícia, defesa civil ou corpo de bombeiros.

No caso de indisponibilidade de energia elétrica, não programada, o procedimento básico envolve o contato direto com a distribuidora local, no caso do Espírito Santo, a ESCELSA, solicitando prazo de retomada para fornecimento de energia.

Ainda cabe a este Diretor, no caso de indisponibilidade de telefonia fixa, por falha do PABX, orientar que as linhas telefônicas tronco sejam utilizadas fora do PABX como linhas convencionais. Em casos extremos, quando a falha ocorrer na rede da concessionária de telefonia fixa, a Lótus passará a atender os interessados através dos serviços de telefonia móvel pelos números amplamente divulgados a todos os interessados que mantêm relação direta com a instituição.

O Diretor do Departamento de Tecnologia & Informática deverá ser acionado nos casos de interrupção ou falhas nos processos que envolvam sistemas de gerenciamento e controle das operações ou mau funcionamento de algum *software* ou *hardware*.

Nos casos de interrupção por deficiência ou mau funcionamento de *hardware* as medidas de retomada contemplam a avaliação da situação e a possibilidade de substituição ou reparo imediato do equipamento. No caso de *software*, o Diretor é responsável por manter uma lista de contato com os suportes técnicos dos desenvolvedores para sanar a ocorrência no menor tempo possível. São mantidos ainda, manuais de procedimentos detalhados que informam a metodologia correta para a recuperação dos sistemas e retomada dos sistemas,

No caso de indisponibilidade de internet, a Lótus conta com um servidor de internet que possibilita o chaveamento entre a internet



convencional (telefonia fixa) e uma internet redundante (telefonia móvel) de *stand by*.

Após avaliação da ocorrência e dos possíveis impactos aos negócios da empresa, tanto o Diretor Administrativo quanto o Diretor de Tecnologia & Informática podem orientar a utilização de estrutura paralela, convenientemente.

4.1 Outros Procedimentos

Para outras situações não previstas neste documento, os colaboradores devem consultar seus responsáveis diretos ou um dos Diretores Executivos da Lótus Investimentos antes de tomar qualquer decisão.

Utilizar os procedimentos corretos para a recuperação em caso de ocorrências indesejáveis é fundamental e, para que a retomada aconteça da melhor maneira possível, a Lótus Investimentos, prevê treinamentos periódicos de seus colaboradores com simulações de falhas para minimizar os riscos operacionais em situações emergenciais.

Em se tratando de riscos operacionais, a Lótus Investimentos também prevê a execução de rotatividade de atividades dentro de cada departamento (*Job Rotation*) para que não haja concentração de informações sob um determinado colaborador.

4.2 Fluxograma de atividades

4.3 Reporte

É a partir do centro de gerenciamento de atividades que todas as decisões importantes são tomadas para que as equipes coordenadas atuem de maneira eficiente. A interação com agentes externos e as respectivas atualizações de atividades são de extrema importância para o controle e as intervenções necessárias.



Todas as pessoas envolvidas no plano de ação para recuperação ou responsáveis pela estabilização da situação devem reportar-se ao centro de gerenciamento, especificamente ao responsável pelo processo envolvido na ocorrência. Os reportes devem ser verbais ou por escrito, quando possível. A cada avanço ou regresso na situação, os envolvidos devem transmitir a informação aos responsáveis diretos até que a situação se normalize com o término ou regularização da ocorrência.

Este procedimento é de fundamental importância para que as tomadas de decisão ocorram de maneira acertada e para que a informação flua de maneira contínua, evitando erros de consideração sobre a situação em questão.

4.3.1.1 Deslocamento

Para casos extremos, a Lótus Investimentos, mantém estrutura física externa com os requisitos mínimos necessários para a manutenção das funções operacionais. Uma vez acionado o Plano de Continuidade, por ocorrência que impossibilite o exercício das atividades na estrutura física da instituição, ou que a avaliação de danos indique um tempo de parada extensivo, o centro de gerenciamento, formado pelos membros do Comitê Executivo da instituição, ordenarão o deslocamento dos colaboradores necessários para a outra estrutura.

5. Testes e Manutenção

A Lótus Investimentos mantém seu Plano de Continuidade dos Negócios sempre ativo, para que seja eficiente e capaz de assegurar a integridade operacional da instituição. Para tal, executa testes preventivos periódicos, especialmente no que se refere à disponibilidade de internet e à integridade, segurança e consistência dos bancos de dados e arquivos importantes para a instituição.



6. Disposições Finais

O Plano de Continuidade está estruturado para responder de maneira imediata às ocorrências indesejadas. O tempo de resposta para a resolução de cada ocorrência dependerá sempre da gravidade da ocorrência, de qualquer forma, a Lótus Investimentos, através de seu Comitê Executivo busca assegurar a existência de procedimentos previamente estabelecidos para aumentar a capacidade de resposta da instituição.

Ademais, a instituição conta com seus colaboradores para a eficiência de seu Plano de Continuidade de Negócios seja acionado e a recuperação dos processos críticos seja efetuada utilizando os procedimentos pré-definidos. Somente com o envolvimento irrestrito de nossos colaboradores seremos capazes de operacionalizá-lo quando for necessário.

É imprescindível imputar a todos os colaboradores da Lótus Investimentos uma cultura relacionada aos aspectos de continuidade para que os valores sejam incorporados ao dia-a-dia da instituição. Essa incorporação é um processo lento que deve ser conduzido de forma contínua e ininterrupta.

7. Versões

Versão	Data	Responsável	Assessoria
1.1	Maio/2019	Frederico Elias Muniz	-
1.2	Maio/2019	Frederico Elias Muniz	RRZ Consultoria