

Prevenção de Catástrofes

Gestão de Continuidade de Negócios

Nesta publicação sobre o tema de **Prevenções de Catástrofes**, vamos focar em como mitigar possíveis perdas comerciais causadas por erro humano, atividade criminosa ou catástrofes naturais.

Catástrofes podem ocorrer por causas naturais, erros humanos ou atividades criminosas, e praticamente todas as empresas, independentemente de seu porte, têm uma exposição genuína às mesmas. O “segredo” consiste em estar preparado: tanto um plano de continuidade de negócios quanto uma estratégia de recuperação de catástrofes - que detalhem ações imediatas e eficazes a serem tomadas nesses casos - devem ser implementados bem antes que ocorra um incidente. Qualquer que seja a ameaça aos ativos da empresa, um plano atualizado, detalhado e flexível permitirá que a sua empresa sobreviva e prospere.

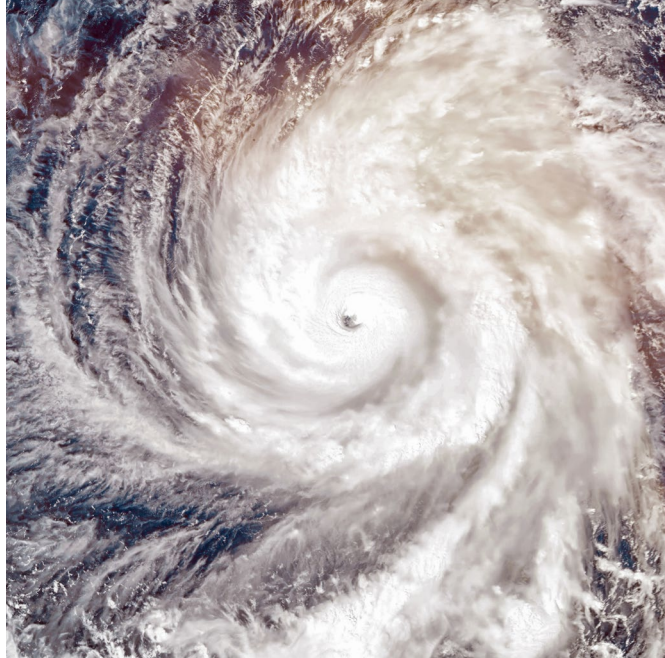
Continuidade dos Negócios descreve um processo de gerenciamento que identifica riscos, ameaças e vulnerabilidades que podem impactar as operações contínuas de uma empresa, além de documentar uma estrutura para criar resiliência organizacional e a capacidade de uma resposta eficaz.

Por que ter um plano?

Muitas organizações que operam hoje não são mais verdadeiramente “independentes”. Em muitos casos, os processos são muito interdependentes e complexos, com muitos *players* envolvidos. Por essa razão, as reações adversas que resultam em perda, seja em um local específico ou um departamento, ou mesmo em um fornecedor terceiro, podem aumentar rapidamente, com consequências muito mais significativas para a empresa como um todo.

Atualmente, as organizações operam com uma produção tão alta de produtos e serviços, e com um número mínimo de funcionários, que qualquer tipo de perda pode ter consequências grandes e negativas, e afetam o posicionamento e sua vantagem competitiva. As empresas estão tendendo fortemente a reduzir os processos para elementos mais simples, sem redundâncias. Embora isso possa fazer sentido para os resultados, também pode deixar uma empresa particularmente vulnerável em tempos de crise. É por isso que as empresas precisam de um plano caso ocorra uma catástrofe.

Para empresas de capital aberto, o Conselho de Administração é responsável por avaliar riscos significativos e traçar um planejamento adequado para mitigar essas ameaças. Um plano de continuidade de negócios cumpre parte dessa responsabilidade também nessas situações.



Os objetivos de um plano de continuidade de negócios são:

- Minimizar a extensão da interrupção e dos danos e impedir sua escalada;
- Estabelecer um meio alternativo de operação;
- Minimizar o impacto de perdas econômicas;
- Treinar e educar o pessoal e familiarizá-lo com operações e funções de emergência;
- Proporcionar uma transição rápida e suave dos serviços;
- Garantir a segurança dos funcionários e visitantes durante e após um evento.

Os principais componentes de um plano eficaz de continuidade de negócios incluem ações a serem tomadas em relação a:

- **Pessoas** – principais executivos, técnicos, especialistas, etc.;
- **Tecnologia da Informação** – *hardware*, *software* e telecomunicações;
- **Instalações e utilidades** – serviços de suporte para locações físicas;
- **Materiais, produtos e componentes** – de seus fornecedores ou internamente;
- **Reputação da empresa** – imagem pública, relacionamento com clientes, interesses dos acionistas.

Principais funções e responsabilidades

Considere alocar essas funções entre sua equipe para garantir que todos os aspectos sejam cobertos:

Estratégias de continuidade de negócios: determina estratégias de operação de recuperação para negócios e tecnologias da informação, incluindo métodos como o uso de um hot site comercial, duplicação de registros importantes, acordos contratuais e armazenamento externo.

Resposta a incidentes: desenvolve e implementa procedimentos para responder e lidar com um desastre, incluindo:

- Estabelecimento e gerenciamento do Centro de Operações de Emergência;
- Designação de um responsável;
- Criação de uma estrutura para lidar com o gerenciamento completo da emergência.

Planejar desenvolvimento e implementação: projeta, desenvolve e implementa o documento físico formulado como resultado das estratégias de avaliação de riscos e continuidade de negócios que foram desenvolvidas/executadas.

Programas de conscientização e treinamento: cria consciência corporativa e aprimora as habilidades necessárias entre as pessoas para desenvolver, implementar, manter e utilizar os planos desenvolvidos.

Exercício, avaliação e manutenção do plano de continuidade de negócios: estabelece um programa de exercícios, testes, manutenção e auditoria para garantir que os planos tenham o desempenho planejado e para verificar se os planos são atuais e precisos.

Comunicações de crise: desenvolve as melhores práticas para lidar com a mídia e como divulgar informações para as famílias dos funcionários, principais fornecedores, clientes e proprietários/interessados durante uma crise.

Coordenação com agências externas: coordena as atividades de resposta, continuidade e restauração com as autoridades locais, regionais e nacionais e com o cumprimento dos estatutos e regulamentos.

Criar um plano de continuidade de negócios

Práticas para Profissionais de Continuidade de Negócios do Instituto Internacional de Recuperação de Catástrofes, fornece uma estrutura útil para criar, implementar e manter planos de continuidade de negócios e de recuperação de catástrofes.

Segue um resumo dos três elementos principais do programa:

Iniciação e gestão

Estabelece a necessidade de um plano de continuidade de negócios, incluindo suporte de gerenciamento em todos os níveis da organização. É importante organizar e gerenciar o projeto até a conclusão dentro dos prazos e limites do orçamento acordado.

Avaliação de risco

Determina a frequência e a gravidade dos riscos naturais e políticos que podem afetar a organização e suas instalações. Ao identificar e quantificar essas exposições, é possível implementar controles para mitigá-las, além de fornecer uma análise de custo-benefício para justificar o investimento nesses controles.

Análise de impacto nos negócios

Identifica os efeitos de uma catástrofe, empregando técnicas que estabelecem funções essenciais para a organização e suas áreas. Isso ajuda a estabelecer prioridades de recuperação, como o número de pessoas necessárias, o tipo de equipamento requerido e as interdependências da organização, para que os objetivos de tempo de recuperação (com que rapidez as funções precisam ser restauradas) possam ser definidos.

O processo de alguns passos para a criação de um plano inclui:

1. Revisão no local de várias operações e suas interdependências, resultando no desenvolvimento de um fluxograma total do processo;
2. Identificação de operações e componentes essenciais;
3. Atribuição de um fator ou classe de risco para cada evento;
4. Preparação de um plano formal/escrito para lidar com a perda pós-operação e a continuidade dos processos essenciais;
5. Uma análise de teste da ação de continuidade de negócios para eventos significativos identificados;
6. Desenvolvimento de recomendações para mitigação, procedimentos adicionais ou necessidades de seguro;
7. Apresentação de informações em um relatório formal, incluindo um resumo executivo.

Um plano de continuidade de negócios deve se tornar um plano estratégico avançado, inerente à cultura corporativa de uma organização. É preciso demonstrar que contribui para o aprimoramento da linha de base ao proteger o valor das ações e a posição competitiva de uma organização no mercado. Um programa de continuidade de negócios bem-sucedido deve abordar a disponibilidade, a integridade, a qualidade, a força e a profundidade de cada processo.

Deve-se considerar o impacto que esses processos terão se ocorrer uma catástrofe e como operar no futuro. A questão-chave consiste em revisar e melhorar o projeto e o desenvolvimento dos processos para que os erros possam ser eliminados e as interrupções e falhas ocasionadas por algum evento sejam reduzidas ou mitigadas.

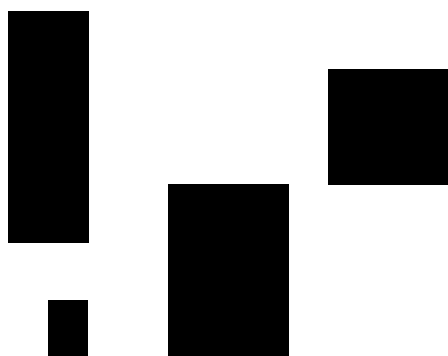
Contato no Brasil

Eduardo Figueiredo

eduardo.figueiredo@willistowerswatson.com

55 11 2161 6378

As observações, comentários e sugestões que fizemos nesta publicação são informativos e não se baseiam em qualquer situação concreta. Além disso, não se destinam nem devem ser tomados como opinião ou aconselhamento jurídico. Entre em contato com seu consultor jurídico para uma análise de seus fatos e circunstâncias específicos.



Sobre a Willis Towers Watson

A Willis Towers Watson (NASDAQ: WLTW) é uma empresa global líder em consultoria, corretagem e soluções, que auxilia os clientes ao redor do mundo a transformar risco em oportunidade para crescimento. Com origem em 1828, a Willis Towers Watson conta com mais de 45.000 colaboradores apoiando nossos clientes em mais de 140 países e mercados. Desenhamos e entregamos soluções que gerenciam riscos, otimizam benefícios, desenvolvem talentos, e expandem o poder do capital para proteger e fortalecer instituições e indivíduos. Nossa perspectiva única nos permite enxergar as conexões críticas entre talentos, ativos e ideias – a fórmula dinâmica que impulsiona o desempenho do negócio. Juntos, desbloqueamos potencial.



[willistowerswatson.com/social-media](https://www.willistowerswatson.com/social-media)

Copyright © 2020 Willis Towers Watson. Todos os direitos reservados.

[willistowerswatson.com](https://www.willistowerswatson.com)

Willis Towers Watson