

**Objetivo:**

Com base na Resolução nº 4.557/2017 do Banco Central do Brasil que dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional, e na Política de Continuidade de Negócios, segue neste documento o Plano de Continuidade Operacional e Liquidez, com o intuito de prever a existência de um plano de contingência, contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e, para limitar graves perdas decorrentes de risco operacional, que acarretem a interrupção das atividades da cooperativa. O gerenciamento de continuidade de negócios é um processo de melhoria contínua que objetiva dar maturidade à identidade na identificação e avaliação dos riscos de descontinuidade.

- 1. Identificação:** COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DAS EMPRESAS MELHORAMENTOS DE SÃO PAULO - CooperMel  
**Endereço:** Rua Tito, 479 – Vila Romana – São Paulo/SP – Cep: 05051-000

**1. Processos afetados:** Cadastro e Crédito

- 1.1 Eventos**
- ☒ 5.1. Incêndio
  - ☒ 5.2. Interrupção no fornecimento de energia elétrica
  - ☒ 5.3. Interrupção no fornecimento de água
  - ☒ 5.4. Inundação
  - ☒ 5.5. Link de comunicação de dados
  - ☒ 5.6. Roubo e Furtos
  - ☒ 5.7. Artefatos explosivos
  - ☒ 5.8. Incidentes e vandalismo
  - ☒ 5.9. Liquidez
  - ☒ 5.10. Pandemia

1.2. Autor na elaboração do PCOL: Daniela Cristina Barbosa de Souza Silva

1.3. Responsável pela ativação do PCOL – Renata Souza Vellozo

1.4. Normas Complementares: Resolução Bacen Nº 4.557 de 23/02/2017



## 2. Contatos

### 2.1 Responsáveis pela Execução

#### Membros do Grupo

Nome / e-mail	Cargo / Função	Telefones	Responsável
Renata Souza Velozo rsvelozo@melhoramentos.com.br	Coordenadora	11 3874-0716 11947667340	Líder
Daniela Cristina B. de Souza Silva desilva@melhoramentos.com.br	Analista	11 3874-0715 1198346-5980	Suplente de Líder

## 3. Fornecedores Críticos

Empresa	Tipo / Área	Dados / Responsável
Melhoramentos	Energia Elétrica	(11) 3874-0408 (11) 96208-4391 – Eliseu (11) 98991-4988 Carina CO.W. Coworking
Melhoramentos	Saneamento Básico (água)	(11) 3874-0408 (11) 96208-4391 – Eliseu (11) 98991-4988 Carina CO.W. Coworking
Melhoramentos	Internet externa	(11) 3874-0714 – Erica (11) 98991-4988 Carina CO.W. Coworking
Melhoramentos	Galões de Água	(11) 3874-0758 (11) 99127-1250 – Rosana (11) 98991-4988 Carina CO.W. Coworking
Fácil Informática	Sistema Operacional	(31) 3319-1900 – Gustavo (11) 97323-1072 – Ivanira
Melhoramentos	Tecnologia da Informação	(11) 3874-0714 – Erica (11) 3874-0404 – Alex (11) 3874-0709 – Diego Vieira (11) 98991-4988 Carina CO.W. Coworking
Melhoramentos	Local de deslocamento	(11) 4442-7085 – Max/João – End. Av. Vitor Teixeira da Silva, nº 120 – Centro – Caieiras – SP – CEP: 07705-010
Corpo de Bombeiro	Brigada de incêndio /Segurança Interna	(11) 3874-0408 (11) 96208-4391 – Eliseu (11) 3874-0400 Bombeiro interno.
Pronto Socorro	Hospital mais próximo	(11) 3677-2000 Metropolitano Lapa – End. Rua Marcelina, nº 441 – Vila Romana SP SP CEP: 05044 010
Polícia	São Paulo/SP	190



#### 4. Contatos

##### Recursos Humanos, Informações Eletrônicas e Mobiliários

#### 4.1 Processos Impactados:

##### Recursos Humanos:

Responsável pelo processo de Cadastro: Daniela

Responsável pelo processo de Crédito: Renata

#### 4.2 Informações Eletrônicas / mobiliários:

Possíveis locais de deslocamento:

Empresa Florestal Melhoramentos - End. Av. Vitor Teixeira da Silva, nº 120 – Centro – Caieiras – SP – CEP: 07705-010;

CO.W. BERRINI – Rua Jaceru, 225 – Vila Gertrudes – SP – SP – CEP: 04705-000;

CO.W. ITAIM BIBI – Rua Viradouro, 63 – Conjunto 141 – Itaim Bibi – SP – SP – CEP: 04538-110; e

CO.W. VILA OLIMPIA – Rua Gomes de Carvalho, 1.666 – 2º andar – Vila Olimpia – SP – SP - CEP: 04547-006.

Em caso de deslocamento: local com disponibilidade de sala para atendimento com computador (próprio da cooperativa), mobiliário, impressora e acesso à internet.

#### 4.3 Software

##### Objetivo

Fácil – FACCRED

Realizar toda parte operacional das atividades da cooperativa.

## 5. Procedimentos de Continuidade

### Procedimento 5.1: Incêndio

Responsável pela  
execução:

Daniela / Renata

Processos Afetados:

Cadastro e Crédito.

Teste realizado:

X	<b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
Tempo Estimado:	30 minutos
1	O colaborador ao constatar a ocorrência deve: <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar auxílio a brigada de incêndio disponível no condomínio;</li> <li>Se necessário, com auxílio e orientação especializada utilizar o extintor de incêndio, observando as instruções em seu rótulo (inclusive verificar data de validade).</li> </ol>
2	O funcionário responsável pela execução do Plano de Continuidade ou brigadistas deverá verificar o evento e, caso constate que é um foco de incêndio 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 funcionário responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá orientar o deslocamento dos associados ou demais funcionários, 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 Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias. As informações e orientações de atendimento serão disponibilizadas no site da cooperativa.



<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos posteriores ao incidente</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>1 dia</b>
<b>1</b>	O funcionário responsável pela execução do Plano de Continuidade deverá informar o ocorrido a diretoria executiva e solicitar orientações adicionais.
<b>2</b>	Se for o caso acionar a Polícia Civil para periciar a origem do incêndio.
<b>3</b>	Avaliar a possibilidade de retorno dos funcionários e associados às dependências da cooperativa, consultando o Condomínio, Corpo de Bombeiros, Polícia e Diretoria Executiva.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para retorno à normalidade.</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 dias</b>
<b>1</b>	Se caso for constatada a possibilidade de funcionamento mínimo, os funcionários serão orientados pelo responsável do Plano de Continuidade e a Diretoria, na adoção de procedimentos manuais que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
<b>2</b>	No caso de impossibilidade de retorno às dependências da cooperativa, deverá ser realizada a possibilidade de mudança provisória do local de atendimento aos associados para local alternativo, desde que divulgado aos associados o local de atendimento.
<b>3</b>	A coordenação 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.
<b>4</b>	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados.
<b>Observações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Próximo a sala da Cooperativa com placas de identificação, há extintores de pó químico e água. A validade e controle é de responsabilidade do condomínio;</li><li>• O responsável pela brigada de incêndios, possui o curso teórico e prático de prevenção e combate ao princípio de incêndio, abandono de área e primeiros socorros, de acordo com as normas NBR 14276 e NBR 14277 da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, decreto 56.819/11 e IT-17 do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do estado de São Paulo. Realizado em junho/2017; e</li></ul>



**Procedimento 5.2: Interrupção do fornecimento de Energia Elétrica**

**Responsável pela execução:**

Daniela / Renata

**Processos Afetados:**

Cadastro e Crédito.

**Teste realizado:**

X	<b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>10 minutos</b>
<b>1</b>	Ao observar a interrupção no fornecimento de energia elétrica deve-se comunicar a ocorrência ao funcionário responsável pelo Plano de Continuidade para que o mesmo execute os procedimentos.
<b>2</b>	O responsável pelo Plano de Continuidade acionará o condomínio para retorno no fornecimento de energia elétrica.
<b>3</b>	Caso não haja <i>nobreak</i> ou gerador ou esses não forem acionados automaticamente, deverá ser providenciado comunicado aos associados/clientes sobre o incidente. A empresa apoiadora (condomínio) possui gerador (com manutenção preventiva em dia) que suportam a rede de TI por 24 horas.
<b>4</b>	Providenciar o fechamento temporário, com o intuito de evitar danos financeiros e assaltos.
<b>5</b>	Contatar a empresa fornecedora e solicitar informação quanto à previsão de retorno do abastecimento normal da energia elétrica, a fim de planejar as ações a serem adotadas, e avisar aos funcionários para aguardarem novas instruções.
<b>6</b>	Desligar todos os equipamentos até o reestabelecimento da energia, evitando assim que danifiquem os equipamentos através de sobrecarga.
<b>7</b>	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, informar a Diretoria Executiva.



<b>8</b>	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias e fornecerá informação no site sobre a impossibilidade de atendimento.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>3 horas</b>
<b>1</b>	Após o retorno do abastecimento da energia elétrica, orientar aos funcionários a retornarem as suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
<b>2</b>	A coordenação 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.
<b>3</b>	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados.

<b>Observações</b>	A empresa apoiadora (Melhoramentos) possui nobreak, com teste de efetividade em dia.
--------------------	--

<b>Procedimento 5.3:</b>		<b>Interrupção do Fornecimento de Água</b>
<b>Responsável pela execução:</b>		Daniela / Renata
<b>Processos Afetados:</b>		Não afeta os processos.
<b>Teste realizado:</b>		
X	<b>Testes de mesa</b>	Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b>	É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b>	É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b>	Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para controlar o incidente</b>	
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>10 minutos</b>	
<b>1</b>	Ao observar a interrupção no fornecimento de água deve-se comunicar a ocorrência ao responsável pela execução do Plano de Continuidade.	
<b>2</b>	A cooperativa está instalada em um condomínio com responsáveis pelo processo e gestão no fornecimento de água e energia. O responsável pelo Plano de Continuidade deve acionar a área responsável pelo fornecimento.	
<b>3</b>	Seguir com atenção aos avisos disponibilizados pelo condomínio, reduzindo se necessário o consumo e utilização de água. Caso seja necessário e se houver interdição, comunicar a Diretoria Executiva sobre a possibilidade de trabalho remoto.	
<b>4</b>	Contatar a empresa fornecedora do abastecimento de água ou administração do condomínio e solicitar informação quanto à previsão de retorno normal e informar aos funcionários para que aguardem novas instruções.	
<b>5</b>	Verificar a necessidade de solicitar adquirir garrafas pets de água para abastecimento.	
<b>6</b>	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias.	
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos posteriores ao incidente e retorno a normalidade</b>	
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>1 hora</b>	








<b>1</b>	Após o retorno do abastecimento de água ou na interrupção parcial, os funcionários deverão voltar para suas atividades e adotar os procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
<b>2</b>	A coordenação 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. Bem como verificar com o condomínio a existência de despesas extras devido à complexidade do problema.
<b>3</b>	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados (se necessário).
<b>Observações</b>	-

**Procedimento 5.4: Inundação**
**Responsável pela execução:** Daniela / Renata

**Processos Afetados:** Cadastro e crédito

**Teste realizado:**

X	<b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.

<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para controlar o incidente</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>30 minutos</b>
1	Ao constatar a possibilidade ou a ocorrência de enchente ou inundação das instalações o funcionário deverá comunicar ao responsável pela execução do Plano de Continuidade.
2	Acionar o condomínio e verificar o nível de gravidade do incidente, orientando se for o caso, aos funcionários e eventuais associados que abandonem as dependências da cooperativa, indicando um local de segurança.
3	Entrar em contato com o brigadista e seguir as orientações do corpo de bombeiros, mantendo as pessoas em segurança.
4	Para tentar mitigar possíveis perdas, os funcionários 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.
7	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias, bem como informará no site as condições de funcionamento e/ou deslocamento do atendimento da cooperativa.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos posteriores ao incidente</b>






<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 dias</b>
<b>1</b>	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o funcionário responsável pelo Plano de Continuidade deverá informar o diretor.
<b>2</b>	Avaliar a possibilidade junto a brigada de incêndio e/ou o corpo de bombeiros, de retorno dos funcionários às dependências da cooperativa e continuar operando.

<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para retorno à normalidade</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>3 dias</b>
<b>1</b>	O funcionário responsável pelo Plano de Continuidade e a diretoria, deverão orientar os funcionários na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa, se for o caso.
<b>2</b>	No caso de impossibilidade de retorno às dependências da cooperativa, deverá ser realizada a possibilidade de mudança provisória do local de atendimento aos associados para local alternativo.
<b>3</b>	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados (se necessário).

<b>Observações</b>	-
--------------------	---

**Procedimento 5.5: Link de Comunicação de Dados**

**Responsável pela**

**execução:**

Daniela / Renata

**Processos Afetados:**

Cadastro e crédito

**Teste realizado:**

<b>X</b>	<p><b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano</p>
	<p><b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.</p>
	<p><b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.</p>
	<p><b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.</p>

<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para controlar o incidente</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>10 minutos</b>
<b>1</b>	Constatada a interrupção no fornecimento de link, deve-se comunicar a ocorrência ao funcionário responsável pela execução do Plano de Continuidade e funcionário responsável pela informática.
<b>2</b>	Ao cair o link do sistema operacional e outros necessários para o funcionamento da cooperativa, deve-se contatar a área de TI da empresa apoiadora e/ou a secretaria do CO.W. Working e solicitar informação quanto à previsão de retorno do fornecimento normal do link.
<b>3</b>	Ao ser acionado a contingência, será identificado as áreas prioritárias para a utilização.
<b>4</b>	Caso a contingência não funcione, providenciar o fechamento temporário da cooperativa e comunicar os associados sobre o ocorrido.
<b>5</b>	Caso o problema seja com a internet externa, entrar em contato com a secretaria do CO.W. Working.
<b>6</b>	Quando o problema é na rede entrar em contato com a área de TI e solicitar informação quanto à previsão de retorno do estabelecimento normal da rede.
<b>7</b>	Informar os funcionários da cooperativa sobre os motivos da ocorrência da interrupção e das providências que deverão ser adotadas.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos posteriores ao incidente e retorno a normalidade</b>



7

P  
b



<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 horas</b>
<b>1</b>	Para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o funcionário responsável pelo Plano de Continuidade deverá informar a diretoria.
<b>2</b>	Avaliar a possibilidade de a cooperativa continuar operando.
<b>3</b>	O funcionário responsável pelo Plano de Continuidade, deverá orientar os funcionários na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da cooperativa.
<b>4</b>	A coordenação em conjunto com a diretoria executiva, irão realizar avaliação dos danos causados, afim de quantificar as medidas de recuperação e reposição, nos equipamentos de informática.
<b>5</b>	Para possibilitar o funcionamento normal da cooperativa, providenciar, se for o caso, os equipamentos e materiais que por consequência foram danificados.

<b>Observações</b>	-
--------------------	---



**Procedimento 5.6: Roubo ou Furto**

**Responsável pela**

**execução:**

Daniela/Renata

**Processos Afetados:**

Cadastro e crédito

**Teste realizado:**

X	<b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>30 minutos</b>
<b>1</b>	<b>Baseado nas melhores práticas, sugerimos que:</b>  Durante a ocorrência do roubo é importante que todo o corpo funcional seja orientado, previamente, para: <ul style="list-style-type: none"><li>• manter a calma e acreditar que a arma do bandido é verdadeira e que está carregada;</li><li>• obedecer aos ladrões, de forma que haja redução de chances de ocorrência de agressão;</li><li>• não fazer gestos bruscos, de forma que não desperte a atenção dos bandidos;</li><li>• evitar olhar fixamente para os assaltantes;</li><li>• não revidar a violência, nem discutir com os criminosos, pois sempre há mais de um deles em ação;</li><li>• se abrigar ou deitar-se imediatamente no chão, caso haja disparo de arma;</li><li>• não pensar em atos de heroísmo, pois a ação individual não resolve.</li></ul>
<b>2</b>	Caso não incorra em riscos adicionais a si próprio, aos demais funcionários e os associados envolvidos, entrar em contato imediatamente com os órgãos de segurança pública.
<b>3</b>	Manter a calma e aguardar a saída dos criminosos da cooperativa.

4	Em caso de furto o funcionário que verificar o incidente deverá entrar em contato com o responsável pelo Plano de Continuidade que orientará os próximos passos.
5	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Instruções de Procedimentos posteriores ao incidente</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 horas</b>
1	Logo após a saída dos criminosos, o funcionário responsável pela execução do Plano de Continuidade deve acalmar os demais funcionários e verificar a existência de vítimas, acionando o condomínio e 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 funcionários.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para retorno a normalidade</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 horas</b>
1	Após constatar a possibilidade de retorno das atividades o responsável pelo Plano de Continuidade deverá orientar os funcionários 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 coordenação 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.
5	Visando preservar a sanidade mental dos funcionários, a cooperativa deverá, caso seja necessário, encaminhar os funcionários para tratamento psicoterápico em clínica especializada.
<b>Observações</b>	A cooperativa não possui segurança própria, a segurança é disponibilizada pelo condomínio.



**Procedimento 5.7: Incidente de artefatos explosivos**

**Responsável pela execução:** Daniela/Renata

**Processos Afetados:** Cadastro e Crédito

**Teste realizado:**

X	<p><b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano</p>
	<p><b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.</p>
	<p><b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.</p>
	<p><b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.</p>

Instruções Diretivas	Procedimentos para controlar o incidente
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>20 minutos</b>
1	Ao constatar a ameaça, a suspeita ou a ocorrência efetiva de artefatos explosivos, o funcionário responsável pela execução deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do plano de continuidade deverá acionar o condomínio e brigada de incêndio para uma avaliação técnica adequada.
3	Para que todos fiquem seguros, o responsável pelo plano deve seguir as orientações da brigada de incêndio e orientar os funcionários e as demais pessoas a desocupação do edifício com o respectivo deslocamento para local seguro.
4	Todos os funcionários deverão permanecer distantes das instalações e aguardar a orientação especializada.
5	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias, bem como comunicará a impossibilidade de atendimento diretamente no site da cooperativa.

<b>Observações</b>	-
--------------------	---






**Procedimento 5.8: Incidente de vandalismo**

**Responsável pela execução:** Daniela/Renata

**Processos Afetados:** Cadastro e Crédito

**Teste realizado:**

X	<p><b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano</p>
	<p><b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.</p>
	<p><b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.</p>
	<p><b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.</p>

**Instruções Diretivas** **Procedimentos para controlar o incidente**

**Tempo Estimado:** 15 minutos

1	Ao constatar a ameaça, a suspeita ou a ocorrência efetiva de vandalismo, o funcionário responsável pela execução deverá ser comunicado imediatamente.
2	O responsável pela execução do plano de continuidade deverá acionar o condomínio e a brigada de incêndio para execução de uma avaliação técnica adequada.
3	Deverá solicitar a todos os funcionários que aguardem a ação dos órgãos de segurança pública ou a saída dos vândalos.
4	Deverá isolar a área da ocorrência e acalmar os funcionários e demais pessoas presentes.
5	Caso seja necessária comunicação com a Imprensa, a Diretoria Executiva realizará as tratativas necessárias.

**Instruções Diretivas** **Procedimentos posteriores ao controle do incidente**

**Tempo Estimado:** 1 hora

1	Logo após controle do incidente, para dar ciência e solicitar orientações adicionais, o funcionário responsável pela execução do plano de continuidade deverá informar a Diretoria Executiva.
---	---







<b>2</b>	Caso exista contrato com seguradora e seja necessário, acioná-lo para iniciar o processo de ressarcimento de perdas com bens segurados ou solicitar avaliação técnica para reposição de bens.
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para retorno a normalidade</b>
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>2 horas</b>
<b>1</b>	Avaliar a possibilidade de funcionamento da cooperativa e orientar os funcionários na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento.
<b>2</b>	Caso seja constatada a impossibilidade de retorno às instalações, avaliar a possibilidade de mudança provisória para outro local de atendimento aos associados previamente definido.
<b>3</b>	Avaliar eventuais danos causados nos equipamentos, mobiliários, sistema de informática e sistema elétrico na edificação, para quantificar o dano e adotar medidas de recuperação.
<b>4</b>	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
<b>5</b>	Registrar o incidente e promover plano de ação para correção das fragilidades identificadas, ações com os responsáveis e o prazo para implementação.

<b>Observações</b>	-
--------------------	---

<b>Procedimento 5.9: Liquidez</b>	
<b>Responsável pela execução:</b> Daniela/Renata	
<b>Processos Afetados: Cadastro e Crédito</b>	
<b>Teste realizado:</b>	
<b>X</b>	<p><b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano</p> <p><b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.</p> <p><b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.</p> <p><b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.</p>
<b>Tempo Estimado</b>	<b>20 minutos</b>
<b>Instruções Diretivas</b>	<b>Procedimentos para controlar o incidente</b>
<b>1</b>	O Coordenador (ou o analista) responsável pelo acompanhamento da liquidez financeira acompanhará o fluxo de caixa mediante o preenchimento da planilha (fluxo de caixa real – projetado).
<b>2</b>	O Coordenador apresentará o resultado à diretoria caso a projeção do fluxo de caixa ou outro controle que apresente resultado negativo, no fechamento mensal.
<b>3</b>	A diretoria indicará as medidas de contingência a serem adotadas.
<b>4</b>	<p><u>Medidas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Captação por contratação de empréstimos em bancos comerciais em que a cooperativa possua relacionamento;</li> <li>b) Contingenciamento das liberações de crédito (variação nas taxas, redução de limites e crédito e redução nos prazos de parcelas de empréstimos);</li> <li>c) Captação de capital: incentivar os associados para aporte extraordinário de cotas de capital social;</li> <li>d) Venda da carteira de crédito: portabilidade de crédito com outras instituições;</li> </ul>






5	O diretor responsável por liquidez comunicará às áreas competentes as medidas de contingência a serem adotadas, incluindo o conselho fiscal.
---	--

<b>Observações</b>	Realizar, mensalmente, projeção de fluxo de caixa ou controle que acompanhe a liquidez da entidade.
--------------------	---

17





**Procedimento 5.10: Pandemia**

**Responsável pela execução:**

Daniela/Renata

**Processos Afetados:** Cadastro e Crédito

**Teste realizado:**

<b>X</b>	<b>Testes de mesa</b> Geralmente realizado em uma mesa de reunião, é um teste de complexidade simples, no qual é realizada análise (crítica e ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações contidas no plano
	<b>Walk-through</b> É um teste de complexidade simples, no qual o conteúdo do plano é questionado, com o objetivo de incluir a interação e validar o papel dos participantes.
	<b>Simulações</b> É um teste de complexidade média no qual uma situação artificial é criada, por exemplo: é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.
	<b>Teste real</b> Testar em tempo real os planos de continuidade de Negócios, o que envolve alta complexidade.


ID	Procedimentos para controlar o incidente
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>1 hora</b>
<b>1</b>	Havendo decretação de pandemia e necessidade de quarentena, impossibilitando o desenvolvimento das atividades dentro da Cooperativa.
<b>2</b>	A diretoria irá definir estratégia para atuação em home office.
<b>3</b>	Ao ser acionado a contingência é identificado as áreas prioritárias para a utilização.
<b>4</b>	A Cooperativa deverá possuir ou obter equipamentos que permitam seus funcionários acessarem o servidor/sistema de suas residências, propiciando o atendimento aos associados de forma remota.
<b>5</b>	Poderão ser criados plantões de atendimento presencial conforme a necessidade, desde que a empresa apoiadora autorize o acesso as dependências de sua unidade.
<b>6</b>	Comunicar aos funcionários da Cooperativa sobre os motivos da ocorrência da interrupção e das providências que deverão ser adotadas.
<b>Instruções Diretivas</b>	Procedimentos posteriores ao incidente e retorno à normalidade
<b>Tempo Estimado:</b>	<b>Nota da empresa apoiadora ou liberação pelas autoridades</b>
<b>1</b>	Ao término da quarentena e com a autorização a retomarem as atividades, os funcionários serão comunicados para retornarem à jornada de trabalho fisicamente na Cooperativa.

2	Avaliar a possibilidade de a Cooperativa continuar operando.
3	O empregado responsável pelo Plano de Continuidade de Negócios, deverá orientar os funcionários na adoção de procedimentos que garantam o funcionamento mínimo da Cooperativa.
4	Os funcionários, em conjunto com a Diretoria, avaliarão possíveis pendências, a fim de quantificar as medidas para retorno das atividades normais dentro da Cooperativa.

São Paulo, 10 de outubro de 2023



Renata Souza Velozo  
Coordenadora e Líder PCOL



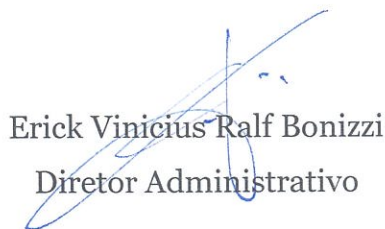
Daniela Cristina Barbosa de Souza Silva  
Analista e Suplente de Líder PCOL



Felipe Dante Nize Taveiros Costa  
Diretor Presidente



Lara Cristina da Silva  
Diretora Operacional



Erick Vinicius Ralf Bonizzi  
Diretor Administrativo

