

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 1 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
1	11/11/2025	Luana Iansen de Souza	Andes Consultoria Empresarial	Alexandre Filipe

Siglas e Definições

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

Atividade Crítica – atividades que devem ser executadas de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais do órgão ou entidade de tal forma que permitam atingir os seus objetivos mais importantes e sensíveis ao tempo.

Continuidade de Negócios – A continuidade de negócios é a capacidade que uma organização tem de planejar como continuar a entrega de produtos ou serviços em níveis aceitáveis pré-definidos após um desastre ou incidente de interrupção minimizando seus impactos e recuperando perdas de ativos da informação das atividades críticas.

Desastre – Evento repentino e não planejado que causa perda para toda ou parte da organização e gera sérios impactos em sua capacidade de entregar serviços essenciais ou críticos por um período de tempo superior ao tempo objetivo de recuperação

Incidente – Evento que tenha causado algum dano, colocado em risco, algum ativo de informação crítico ou interrompido a execução de alguma atividade crítica por um período de tempo inferior ao tempo objetivo de recuperação.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

NBR – Norma Brasileira. Trata-se de um conjunto de normas e diretrizes de caráter técnico que tem como função padronizar processos para a elaboração de produtos e serviços no Brasil.

PAC – Plano de Administração de Crises

PCN – Plano de Continuidade de Negócios

PCO – Plano de Continuidade Operacional

PDC – Plano de Contingência

Plano de Contingência – Plano de ação claramente definido e documentado, para ser usado quando

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 2 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

ocorrer um incidente que basicamente cubra as principais pessoas, recursos, serviços e outras ações que sejam necessárias para implementar o processo de gerenciamento de incidentes.

PRD – Plano de Recuperação de Desastres

PRS – Procedimento Sistemático

Stakeholders – Partes interessadas do negócio

Tempo Máximo de Paralisação – É o tempo predefinido no qual uma atividade deverá estar disponível após uma interrupção ou incidente.

TI – Tecnologia da Informação

Objetivos

Esta Política tem como objetivo estabelecer o Plano de Continuidade de Negócio da Unimed Noroeste Capixaba definindo os possíveis cenários de crises ou situações inesperadas, podendo ser de origem operacional, desastre ou incidente, bem como, as formas de gerenciar os impactos imediatos de uma interrupção, dando a devida atenção para:

- Bem-estar dos públicos internos e externos;
- Alternativas estratégicas, táticas e operacionais para responder à interrupção;
- Prevenção de novas perdas ou indisponibilidade de atividades prioritárias.

Abrangência

A presente Política aplica-se a todos que compõem a Administração da Cooperativa, dentre eles, os Diretores, membros dos Conselhos e Comitês, bem como aos Cooperados, Colaboradores, e demais agentes de negócios. Ressalta-se, ainda, que o cumprimento desta Política também se estende aos Terceiros e Prestadores de Serviços da Unimed Noroeste Capixaba.

Diretrizes

Introdução

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 3 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Esta Política fornece as diretrizes e padrões para que a Unimed Noroeste Capixaba consiga minimizar o impacto, se recuperar, retomar e dar continuidade aos seus processos de negócios mais críticos evitando que eles sofram danos maiores e tem como referência a RN nº 507 e ABNT NBR 15999 Gestão de Continuidade de Negócios que estabelece uma estrutura estratégica e operacional adequada para:

- Melhorar proativamente a resiliência da organização contra possíveis interrupções de sua capacidade em atingir seus principais objetivos;
- Prover uma prática para restabelecer a capacidade de uma organização fornecer seus principais produtos e serviços, em um nível previamente acordado, dentro de um tempo previamente determinado após uma interrupção; e
- Obter reconhecida capacidade de gerenciar uma interrupção no negócio, de forma a proteger a marca e reputação da organização.

As consequências de um incidente variam e podem ser abrangentes envolvendo perda de vidas, ativos e renda, ou a incapacidade de entregar os produtos e serviços dos quais a estratégia, a reputação ou até mesmo a sobrevivência da organização dependem.

O Plano de Continuidade de Negócio da Unimed Noroeste Capixaba, divide-se em quatro frentes:

Plano de Administração de Crises (PAC): Define funções e responsabilidades das equipes envolvidas para o desenvolvimento de ações de contingência antes, durante e após a ocorrência a fim de proporcionar ágil atuação e consequentemente reduzir impactos advindos dos eventos inesperados.

Plano de Contingência (PDC): Define as necessidades e ações mais imediatas. Deve ser utilizado somente quando todas as prevenções tiverem falhado e afetado de alguma forma a operação.

Plano de Continuidade Operacional (PCO): Seu objetivo é restabelecer o funcionamento dos principais ativos que suportam as operações da Instituição, reduzindo o tempo de queda e os impactos provocados por um eventual incidente.

Plano de Recuperação de Desastres (PRD): Determina o planejamento para que, uma vez controlada a contingência e passada a crise, sejam retomados os níveis originais de operação.

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 4 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

1. Acionando o Plano de Continuidade de Negócios

O presente plano será acionado mediante a uma situação de crise que pode ser definida como uma ameaça significativa para operações, podendo ter consequências negativas se não forem tratadas adequadamente. No gerenciamento, a ameaça é o dano potencial que uma crise pode causar a uma organização, seus *stakeholders* e a sua reputação. Uma crise pode criar três ameaças relacionadas:

- Segurança pública e a vida;
- Perda financeira;
- Perda de reputação.

As crises geralmente desencadeiam uma perda financeira, reduzindo as intenções de compra, interrompendo as operações e gerando possíveis ações judiciais. Todas as crises ameaçam manchar a reputação de uma organização.

Uma crise exige que decisões sejam tomadas rapidamente para limitar os danos a uma organização, seus *stakeholders* e a sociedade.

Crises potenciais estão relacionadas a desastres/ incidentes, podendo incluir:

NATURAIS					
Furacões	Ciclone	Tufão	Terremotos	Tornados	Inundações
SAÚDE					
Endemias		Epidemias		Pandemias	
TECNOLOGICOS E CIBERNÉTICOS					
Invasão de sistemas	Ataque Cibernético	Desabastecimento de rede		Colapso em banco de dados	Pane telefônica
SOCIAIS					

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 5 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Greve	Terrorismo	Guerra	Vandalismo	Depredação	Quebra comércio
CIVIS					
Explosão	Incêndio	Desabastecimento hídrico		Desabastecimento elétrico	
Desabastecimento alimentar		Desabastecimento de produtos de higiene		Desabastecimento de medicamentos	
ACIDENTAIS					
Queda de satélite		Queda de meteoros e meteoritos		Queda de aeronaves	
QUÍMICO BIOLÓGICO					
Vazamento gás ou combustível		Chuva ácida		Infestação de pragas	

Quadro 1: Tipos de desastres e incidentes.

1.1 Responsável por Ativar o Plano de Continuidade de Negócios e Procedimentos

A responsabilidade de acionamento do plano de continuidade de negócios mediante a identificação ou o recebimento de informação de uma situação de crise, como as expostas no item acima, ficará com a Superintendência, que deverá validar a existência da mesma.

Após a decisão de acionar o PCN a Superintendência deverá avaliar, juntamente com a Diretoria a situação de crise para decidir os procedimentos que serão adotados, considerando os fatores envolvidos, como por exemplo, a necessidade de acionar autoridades competentes ou auxiliar brigadistas antes de reunir o Comitê de Crise para consultar decisões que devem ser tomadas.

1.1.1 Comprometimento da Alta Direção

A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento referente a continuidade do negócio:

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 6 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Garantir que políticas e objetivos são estabelecidos para o sistema de gestão de continuidade de negócios e que são compatíveis com as diretrizes estratégicas da organização;
- Garantir que os recursos necessários estão disponíveis;
- Direcionamento e suporte à colaboradores que contribuem para a eficácia do Plano de Continuidade do Negócio;
- Promoção para a melhoria contínua.

2. Plano de Administração de Crises (PAC)

2.1 Objetivo

O PAC busca organizar a formação do Comitê de Administração de Crise bem como, definir ações e responsabilidades das equipes envolvidas com o acionamento da contingência, antes, durante e após a ocorrência do desastre/incidente. Ele consiste em administrar todos os outros Planos de Continuidade.

Representa a garantia mais eficaz em termos de administração em situações adversas. O PAC relaciona o funcionamento das equipes do comitê (recursos humanos) antes, durante e depois da ocorrência do evento. Através deste programa são definidos os planos de ação para o retorno à normalidade num determinado período.

No PAC também é definido o ciclo de capacitações e treinamentos do pessoal envolvido, divulgações, programação de testes e gerenciamento de resultados.

A abrangência deste plano é focada nas equipes (recursos humanos) e leva em conta os fatores históricos e legislações aplicáveis. Também considera os fatos que estão ocorrendo e por fim as ações futuras, que são delimitadas somente após a ocorrência de um evento.

2.2 Papéis e Responsabilidades

O Comitê de Administração de Crise deverá ser formado obrigatoriamente pelos atuais ocupantes dos cargos abaixo no momento de acionamento do plano:

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 7 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Diretor Presidente
- Superintendência
- Jurídico

De acordo com o tipo de desastre/ incidente esse comitê é responsável por convocar a participação de outros membros da cooperativa.

Listamos abaixo os principais setores que poderão auxiliar com embasamento para as melhores tomadas de decisões a execução das ações deliberadas.

- Compras
- Comunicação
- Manutenção
- Projetos
- Recursos Humanos
- Tecnologia da Informação

Caso acionado, os gestores ocupantes dos cargos acima no momento de acionamento do plano devem comparecer imediatamente e auxiliar antes, durante e após o acontecimento.

2.3 Local para o Gerenciamento de Incidentes

Deverá ser eleito um local pela Superintendência, preferencialmente pertencente aos imóveis da Unimed Noroeste Capixaba, que ofereça as condições mínimas de trabalho necessárias para que o Comitê de Administração de Crise possa se reunir, com os membros necessários.

2.4 Responsabilidade do Comitê

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 8 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

A responsabilidade do Comitê de Administração de Crise é analisar, definir e deliberar as ações que devem ser realizadas mediante ao desastre/incidente levando em consideração fatores como o risco à vida, a urgência/ gravidade, o impacto, a abrangência e os riscos relacionados de acordo com os planos descritos neste documento.

As ações deliberadas deverão estar especificadas no módulo Planos do sistema Qualiex para execução da equipe.

Este comitê é responsável por tomar decisões e subsidiar toda a equipe da Unimed Noroeste Capixaba em relação aos passos, bem como oferecer recurso financeiro para administração da crise.

As autoridades designadas no item acima para compor o Comitê de Administração de Crise seguirão a linha decisória de acordo com organograma da Unimed Noroeste Capixaba.

A periodicidade do encontro dos membros durante e depois do acontecimento, vai depender da gravidade, do impacto e da natureza do incidente/ desastre, ficando a definir pelos mesmos após a primeira reunião.

2.5 Comunicação com a Mídia

Na ocorrência de um desastre/ incidente o setor de Comunicação deverá ser imediatamente informado e participar ativamente do processo de gestão a ser implementado para solucioná-la. Sendo assim, cabe ao setor de Comunicação estabelecer critérios de postura junto ao público externo em conjunto com o (s) membro (s) do Comitê de Administração de Crise. Porém, para eventuais comunicados escritos à imprensa por parte do setor de Comunicação, as dúvidas técnicas pertinentes deverão ser validadas pela Superintendência e/ou Diretoria e/ou Unimed do Brasil antes de qualquer publicação, sem exceção. No caso de detalhamento técnico do problema à imprensa falada ou televisiva, o porta-voz deve ser assessorado por uma pessoa do corpo técnico de acordo com o incidente designada pelo Diretor Presidente.

Vale ressaltar que quando falamos do acontecimento de um desastre, que geralmente é acompanhado de um impacto social muito grande, a comunicação a mídia deve ocorrer o mais rápido possível.

2.6 Encerramento do Plano de Administração de Crises

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 9 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

A equipe de gestores da Unimed Noroeste Capixaba deverá realizar um status report das ações deliberadas e os resultados obtidos, através de indicadores para que os membros do Comitê de Administração de Crises avaliem o encerramento do plano após analisado o reestabelecimento de todos os processos bem como a realização das ações deliberadas para minimizar o impacto financeiro e/ou social, devendo ser registrado em ata de reunião do comitê.

3. Plano de Contingência (PDC)

3.1 Objetivo

O Plano de Contingência é aquele que define as necessidades e ações mais imediatas. Deve ser utilizado somente quando todas as prevenções de um desastre/incidente tiverem falhado e afetado alguma forma a operação.

3.2 Tipos de Contingências

3.2.1 Contingência de Infraestruturas Físicas

Assim compreendidas as situações de catástrofes naturais, ou não, tais como inundações, incêndios, desabamentos, entre outros. No geral ocorrências que impeçam o acesso e/ou utilização das instalações da Unimed Noroeste Capixaba, como também danos físicos relevantes a instalações e/ou equipamentos, pessoas, intencionais ou não, incluindo até mesmo falhas no fornecimento de energia elétrica.

Na ocorrência de um desastre ou catástrofe, que não haja tempo hábil para reunir o Comitê de Administração de Crise, o setor de manutenção deve comunicar imediatamente às autoridades competentes, principalmente se envolver risco às pessoas e em caso de incêndio ou feridos simultaneamente a equipe de brigadistas deve entrar em atuação de acordo com o descrito na CIPA.

Autoridade	Telefone	Evento
------------	----------	--------

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 10 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Corpo de Bombeiros	193	Incêndios, acidentes de trânsito com vítimas, afogamentos, acidentes ocupacionais (queimaduras, intoxicação, explosões e ferimentos em geral), soterramento e desabamento.
SAMU	192	Problemas cardiorrespiratórios; Queimaduras graves; Trabalhos de parto; Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito; Acidentes/traumas com vítimas; Choque elétrico; Suspeita de Infarto ou AVC; Agressão por arma de fogo ou arma branca; Crises convulsivas;
Polícia Militar	190	Quando está ocorrendo ou acabou de ocorrer um crime; quando a integridade física do cidadão ou o patrimônio (veículos, imóvel, objetos pessoais etc) estiver em risco; no atendimento a acidentes de trânsito com pessoas feridas ou com crimes de trânsito; quando houver atividade suspeita com pessoa ou veículo que possa estar envolvido em crime; em situações graves que necessitem de intervenção imediata da Polícia Militar.
Defesa Civil	199	Graves desastres com vítimas; Inundações; Grandes incêndios, com vítimas; Rachaduras, trincas e fissuras em edificações; Deformações em estruturas (lajes, vigas, pilares e paredes); Infiltrações graves com grande risco de desabamento; Recalque de fundações (rebaixamentos da terra ou da parede).

Tabela 2: Contato de Emergência de Acordo com os Eventos

Em contrapartida o Comitê de Administração de Crise, deve se reunir imediatamente para as demais tratativas e deliberações necessárias.

Em casos danos não originários de catástrofes, e sim de incidentes simples (não urgente) danosos a estrutura física seguir-se-á ao setor de manutenção.

3.2.2 Contingência de Pessoas

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 11 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Aquelas onde os colaboradores chave não estão presentes por motivos de greves, doença, licenças e etc.

Na ocorrência de uma contingência de pessoas o Comitê de Administração de Crise deverá contar com a presença obrigatória da Gerência de Recursos Humanos para determinar quais ações serão tomadas.

Sugestivamente, a tomada de decisão deverá considerar o motivo, abrangência e impacto (financeiro ou não), da contingência.

Como existem muitas variáveis diante de um incidente/desastre causador de uma interrupção, se faz necessário avaliar com cautela os fatores envolvidos no mesmo a fim de embasar o plano de contingência de pessoas que será instituído.

Deverá ser analisado a origem da ocorrência, bem como a abrangência considerando perdas financeiras ou custos necessários no momento da crise, com o objetivo de garantir que as atividades principais sejam mantidas por várias semanas ou meses com pessoal limitado ou reestabelecidas o mais rápido possível.

- **Leis do Trabalho, Segurança e LGPD** - A análise deve levar em consideração as leis de trabalho e segurança vigente, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018. Caberá ao comitê ponderar e decidir sobre os riscos envolvidos em caso de descumprimento destas.
- **Opções de Trabalho Flexível** - Quando as pessoas não podem se deslocar ao local de trabalho, mas podem trabalhar a partir de casa. Deve ser considerado configurar a infraestrutura para lidar com pessoas para trabalhar em casa e para continuar as tarefas possíveis de trabalho remotamente. É possível considerar também escalas de trabalho entre as equipes, bem como, horários diferenciados ou horas extras da equipe que estarão disponíveis, se for necessário.
- **Transporte** - Se o transporte público não estiver disponível ou não recomendado, mas os funcionários necessitem comparecer ao trabalho, avaliar o investimento de contratar um ônibus particular para buscá-los.

3.2.3 Contingência de Infraestruturas Tecnológicas

Compreendidas as situações de inaccessibilidade, falha ou perda de quaisquer recursos de TI, tais como hardware, software, telecomunicações, rede e segurança. Esse processo está descrito no PRS-TI-0007 Plano de Contingência de TI.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 12 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

3.2.4 Contingência de Serviços Externos

Compreendidas as situações de não prestação de serviço contratado considerado crítico aos processos da Unimed Noroeste Capixaba.

Dentre a gama de fornecedores da Unimed Noroeste Capixaba, foi elencado os considerados altamente críticos que mediante a uma interrupção, pois possuem impacto diretamente ao serviço de atendimento aos clientes da operadora de saúde, sendo:

- Serviço de Atendimento ao Cliente
- Serviço de Socorro, Remoção e Atendimento Pré-Hospitalar
- Serviço de Transferência Aérea Intra-hospitalar

Nestes casos, o Comitê de Administração de Crises deverá se reunir com a presença obrigatória da Gerência de Provimentos em Saúde e Gerência de Atendimento para decidir a conduta imediata, entre elas, seguem algumas possibilidades que podem ser consideradas:

- **Realizar negociações pontuais** - Dependendo da demanda do serviço em contingência é possível trabalhar com negociações pontuais com outros fornecedores até o reestabelecimento das atividades de acordo com as regras internas.
- **Assumir demanda internamente** - Em casos em que a Unimed Noroeste Capixaba tiver recursos suficientes, uma opção a ser considerada a absorção por equipe interna para desempenho temporário das atividades.
- **Contratação imediata de um fornecedor temporário** - Em casos de serviços com alta demanda, ou que a Unimed Noroeste Capixaba não possua recursos para assumir a demanda internamente, sugere-se a contratação de um fornecedor temporário.

Para os demais fornecedores críticos, as mesmas condutas descritas acima poderão ser consideradas de acordo com a situação.

Caso a contingência de serviços externos tenha impacto diretamente no cliente, a Unimed Noroeste Capixaba deve comunicar imediatamente e em massa para seus clientes os novos trâmites para atendimento, bem como, alterações em número de telefones, locais, horários diferenciados e etc.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 13 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

4. Plano de Continuidade Operacional (PCO)

4.1 Objetivo

O Plano de Continuidade Operacional tem como objetivo restabelecer o funcionamento dos principais ativos que suportam a operação da Unimed Noroeste Capixaba, reduzindo o tempo de queda e os impactos provocados por eventual incidente.

Este plano é composto por um conjunto de procedimentos previamente definidos, destinados a manter a continuidade dos processos de negócios e serviços vitais de uma organização, considerando-se a ausência de componentes que os suportem, devido à ocorrência de eventos. Através do PCO, os gestores dos processos de negócios saberão como agir na falta ou falha de algum componente que o suporte, garantindo a continuidade do processo de negócio reduzindo o impacto no negócio da Organização.

4.2 Processos com Impacto no Negócio

Deve-se identificar as unidades e processos essenciais para a sobrevivência de uma instituição e dessa forma, quais precisam voltar em funcionamento completo após acontecido um desastre/incidente, de forma prioritária (*Quadrante IV e III). Também é necessário identificar os recursos para retornar as operações de negócios.

Em caso de interrupção, os processos não críticos serão reestabelecidos gradativamente mediante as correções e reestruturações necessários (*Quadrante II e I).

Para realizar o levantamento dos processos essenciais a Unimed Noroeste Capixaba utilizou-se da Cadeia de Valor da empresa a fim de listar todos os processos existentes. Para classificar os processos essenciais deve ser utilizada a ferramenta GUT com adaptação pra GU.

Após o levantamento dos processos existentes as notas devem ser atribuídas de 1 a 5 simulando o fato da interrupção já ter acontecido, por isso não se utiliza o T de tendência, onde:

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 14 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Nota	Gravidade	Urgência
5	Extremamente Grave	Precisa de ação imediata
4	Muito Grave	É urgente
3	Grave	O mais rápido possível
2	Pouco Grave	Pouco Urgente
1	Sem Gravidade	Pode Esperar

Tabela 1: Ferramenta de análise G.U

G= Gravidade/ Impacto da interrupção X U= Urgência de retoma do processo.

Os processos devem ser classificados de acordo com o resultado seguindo o parâmetro abaixo:

*Quadrante	Importância	Score
I	Baixo	01-08
II	Moderado	09-15
III	Significativo	16-19
IV	Alto	20-25

Tabela 3: Matriz de importância de reestabelecimento ao funcionamento.

A última classificação de Processos com Impacto no Negócio segregou os seguintes processos com importância de retomada alta (IV) e significativo (III):

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 15 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Processo Crítico	Criticidade (SCORE)	Tempo Máx.de Paralisação	Impactos a serem considerados	Responsável
Compras	25	5 horas	Financeiro	Coordenação de Compras
Governança de TI	25	8 horas	Financeiro, legal, imagem, operacional	Gerência de TI
Liberação de Guia	25	7 horas	Imagem e operacional	Gerência de Provimmentos em Saúde
Remoções Hospitalares	25	3 horas	Financeiro, legal, imagem	Gerência de Provimmentos em Saúde
Soluções e Serviços de Tecnologia	25	8 horas	Financeiro, legal, imagem, operacional	Gerência de TI
Aplicações Financeiras	20	24 horas	Financeiro	Gerência de Controladoria
Aspectos Regulamentários	20	18 horas	Legal e Imagem	Coordenação de Relacionamento ANS
Central de Relacionamento com o Cliente	20	10 horas	Imagem e operacional	Gerência de Atendimento
Comunicação Institucional	20	5 horas	Imagem	Analista de Comunicação

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 16 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Pagamentos de Cooperados	20	24 horas	Financeiro, imagem operacional	Coordenação de Faturamento
Rede de Cuidados Especiais	20	24 horas	Imagem	Coordenação Assistencial do Viver Bem
Quadrante III: Importância Significativo				
Atendimento ao Cooperado	16	48 horas	Imagem	Analista Administrativo RECOOP
Cadastro de Beneficiários	16	30 horas	Legal, imagem, operacional	Coordenação de Cadastro
Definir Plano Estratégico de Tecnologia	16	35 horas	Financeiro, legal, imagem, operacional	Gerência de TI
Demandas Jurídicas	16	48 horas	Legal e Imagem	Coordenação de Relacionamento ANS
Espaço Viver Bem	16	28 horas	Financeiro	Gerência Administrativa do Viver Bem

Quadro 2: Classificação de Processos com Impacto no Negócio

Vale lembrar que o quadro 2 foi construído considerando um evento que abrange todos os processos da Unimed Noroeste Capixaba, sendo este, o cenário mais pessimista. Caso haja a interrupção parcial, ou seja, alguns processos forem afetados o Comitê de Administração de Crise deverá verificar a ordem de prioridade dos processos em contingência bem como o prazo aceitável de recuperação.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 17 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

4.3 Retomada do Processo

Após a ocorrência de um evento, ações imediatas de controle e a definição da ordem de retomada dos processos em contingência o Comitê de Administração de Crises deverá avaliar e dar início as atividades em conjunto com a equipe operacional, levando em consideração:

- Processo
- Criticidade
- Ativos afetados
- Estimativa de impacto
- Ativos a serem recuperados
- Procedimentos de retomada

5. Plano de Recuperação de Desastre (PRD)

5.1 Objetivo

O Plano de Recuperação de Desastre determina o plano para que, uma vez controlada a contingência e passada a crise, a organização retorne aos seus níveis normais de operação, é a última etapa da recuperação de desastres/ incidentes ou crises.

Além de avaliar possíveis vulnerabilidades dos componentes que suportam os processos de negócios críticos ao se deparar com eventos, cabe executar um mapeamento e planejamento de sua recuperação ou restauração.

5.2 Análise de Recuperação de Desastre

Nesta etapa o Plano de Continuidade Operacional já foi definido e está em execução, então é necessário o acompanhamento constante até a normalização dos processos afetados. Para isso, será de

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 18 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

responsabilidade da Superintendência realizar o acompanhamento a fim de aferir o nível de normalidade, bem como, realizar status report ao Comitê de Administração de Crise.

Durante o acompanhamento, caso identificado alguma piora nos níveis aferidos dos processos, a Superintendência deve convocar uma reunião com o Comitê (se assim julgar necessário) para que seja possível corrigir falhas ou desvios não previstos anteriormente.

5.3 Indicadores de Acompanhamento

A diversificação dos indicadores para o monitoramento de recuperação poderá se dividir em 4 tipos:

- Indicadores de produtividade
- Indicadores de capacidade
- Indicadores de qualidade
- Indicadores estratégicos

5.4 Encerramento do Plano de Recuperação

A determinação de encerramento do plano de recuperação será um consenso realizado no Comitê de Administração de Crise, que deverá avaliar os resultados dos indicadores que monitoram o nível de normalidade dos processos.

Para isto, os envolvidos deverão se reunir para analisar todo o processo realizado para contingência, retomada e a recuperação das atividades da Unimed Noroeste Capixaba e então formalizar em ata de reunião quais foram as lições aprendidas.

As lições aprendidas têm como objetivo proporcionar uma reflexão para as lideranças das boas práticas que devem ser replicadas e os erros que devem ser evitados e mitigados, isto trará maturidade para o processo de gestão e dos processos realizados.

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0010	
		Estabelecido em: 12/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 19 de 19
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Plano de Continuidade de Negócios			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

6. Disposições Gerais

É de responsabilidade da área de Gestão de Riscos da Unimed Noroeste Capixaba alterar esta política quando necessário. A Política de Plano de Continuidade do Negócio entra em vigor a partir da data de aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer regras e procedimentos contrários.

Documentos de Referência

Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados

PRS-TI-0006 Plano de Contingência de TI

RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022

Registros

Atas de reunião do Comitê de Administração de Crise

Planos ação de continuidade do negócio registrados no Sistema Qualiex