

1. Introdução da Empresa e Seu Cenário

A empresa atua no segmento de suporte técnico, prestando atendimento especializado para sistemas de ERP e gerenciadores de tarefas, com foco principal no setor de restaurantes e similares.

Nosso trabalho é atender clientes que entram em contato para solucionar dúvidas e problemas relacionados ao uso dos sistemas, garantindo agilidade e eficiência no suporte técnico.

2. Recursos Críticos Identificados

Para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços de suporte, foram identificados os seguintes recursos críticos:

- **Telefonia:** Principal canal de comunicação entre clientes e equipe de suporte, essencial para atendimento ágil e eficiente.
- **Internet:** Fundamental para o acesso remoto aos sistemas dos clientes, consultas de informações e operação dos softwares de suporte.
- **Energia Elétrica:** Necessária para o funcionamento de toda a infraestrutura, incluindo computadores, servidores e sistemas de comunicação.
- **Computadores e Equipamentos:** Ferramentas básicas de trabalho para atendimento técnico, análise de problemas e suporte remoto.

Recurso de Apoio:

- **Servidor:** Importante para armazenamento de dados e funcionamento interno dos sistemas, mas com impacto menor no atendimento imediato ao cliente.

3. Análise de Impacto nos Negócios (BIA)

A interrupção dos recursos críticos gera impactos diretos e significativos nas operações da empresa. Segue a análise de impacto:

- **Telefonia:** Compromete o principal canal de atendimento ao cliente, causando atrasos na solução de problemas, insatisfação e possível perda de contratos.
- **Internet:** Impossibilita o acesso remoto aos sistemas dos clientes e a comunicação interna, paralisando grande parte do atendimento técnico.
- **Energia Elétrica:** Interrompe totalmente as operações, afetando desde o atendimento telefônico até o uso dos sistemas e equipamentos essenciais.
- **Computadores e Equipamentos:** Impedem o atendimento técnico, análise de problemas e suporte remoto, afetando a produtividade.
- **Software de Comunicação (WhatsApp):** Reduz a agilidade no atendimento e dificulta a comunicação em tempo real.
- **Servidor:** Impacto menor no curto prazo, mas importante para armazenamento e históricos de atendimento.

Resumo:

A indisponibilidade de qualquer recurso crítico pode gerar perdas financeiras, de credibilidade e confiança dos clientes. É essencial manter alta disponibilidade e planos de contingência ativos.

4. Estratégias de Recuperação

Propostas

- **Servidor:** Substituir ou configurar novo servidor em caso de falha, utilizando backups externos atualizados.
- **Telefonia:** Transferir ligações para outra sede e reforçar atendimento via WhatsApp até a normalização do serviço.
- **Internet:** Manter três conexões de internet em redundância para troca automática em caso de falha.
- **Energia Elétrica:** Utilizar gerador de reserva ou transferir atendimento para outra unidade, conforme a necessidade.
- **Computadores e Equipamentos:** Substituir rapidamente por equipamentos de reserva disponíveis.

- **Software de Comunicação (WhatsApp):** Redirecionar atendimento para telefonia e informar os clientes via e-mail.

5. Plano de Ação Detalhado

Recurso	Situação de Falha	Ação Imediata	Plano de Recuperação	Responsável	Tempo de Recuperação	Prioridade
Servidor	Perda ou falha de servidor interno	Avaliação técnica e substituição se necessário	Backup externo para reinstalação rápida	Equipe de TI / Suporte	24 a 48 horas	Baixa
Telefonia	Queda total/parcial do sistema	Transferência de chamadas para outra sede	Acionar operadora e reforçar atendimento via WhatsApp	Coordenador de Suporte / Comunicação	4 a 6 horas	Alta
Internet	Falha da conexão principal	Troca automática para rede reserva	Acionar provedor para correção enquanto opera em	Equipe de TI / Administrativo	Imediato	Alta

			redes reserva			
Energia Elétrica	Falta de energia	Acionar gerador de energia reserva	Transferência de atendimento para outra sede, se necessário	Equipe de Infraestrutura/Mantenção	Imediato / até 24 horas	Alta
Computadores e Equipamentos	Quebra ou falha de equipamentos	Substituição por equipamentos de reserva	Encaminhar defeituosos para manutenção	Equipe de TI	Imediato	Média
Software de Comunicação (WhatsApp)	Indisponibilidade do sistema	Redirecionar atendimento para telefonia convencional	Informar clientes via e-mail sobre a mudança temporária	Equipe de Comunicação e Suporte	Variável	Média

6. Sugestão de Teste do Plano

Objetivo dos testes: Garantir que as estratégias de recuperação sejam efetivas, minimizando o impacto ao cliente.

Teste	Ação	Objetivo	Resultado Esperado
Simulação de Queda de Telefonia	Desligar a telefonia principal por 15 minutos	Verificar redirecionamento de chamadas e suporte via WhatsApp	Atendimento sem atrasos e clientes informados
Simulação de Queda de Internet	Desconectar a internet principal	Testar a troca automática para internet reserva	Continuidade dos sistemas sem interrupção
Simulação de Falha de Energia	Desligar a energia de forma controlada	Testar o tempo de ativação do gerador e migração para outra sede	Operação restabelecida rapidamente
Simulação de Falha de Equipamentos	Simular um computador "inoperante"	Testar a troca para equipamento reserva	Substituição rápida sem impacto no atendimento
Simulação de Indisponibilidade do WhatsApp	Bloquear temporariamente o sistema de WhatsApp	Testar redirecionamento de atendimento para telefonia	Atendimento e comunicação realizados normalmente
Recuperação de Backup do Servidor	Simular necessidade de restauração de backup	Verificar se dados são restaurados corretamente	Backup restaurado com sucesso dentro do tempo previsto