# 1. Introdução da Empresa e Seu Cenário

A FastBuy é uma plataforma de e-commerce que conecta vendedores e compradores, oferecendo uma experiência de compra ágil e segura. Com uma base de clientes crescente e um alto volume de transações diárias, a empresa depende fortemente de sua infraestrutura digital para manter suas operações.

## Cenário Atual

- Operação 100% online, com integração a diversos meios de pagamento.  
- Dependência de parceiros logísticos para entrega de produtos.  
- Base de dados sensível, incluindo informações de clientes e transações financeiras.  
  
Diante desse contexto, garantir a continuidade dos negócios em caso de falha ou desastre é essencial para a reputação e sobrevivência da FastBuy.

# 2. Recursos Críticos Identificados

A FastBuy possui vários recursos essenciais para sua operação. Entre eles:

## Infraestrutura de TI

- Servidores e bancos de dados que hospedam o e-commerce.  
- Sistemas de segurança para proteção de dados e transações.  
- Integração com plataformas de pagamento.

## Logística e Distribuição

- Parceiros de transporte responsáveis pela entrega dos produtos.  
- Centros de distribuição e armazenagem.

## Suporte ao Cliente

- Chatbots e atendimento via telefone e e-mail.  
- Redes sociais para comunicação com clientes.

## Equipe Técnica

- Desenvolvedores e especialistas em segurança da informação.  
- Analistas de suporte e atendimento.

# 3. Análise de Impacto nos Negócios (BIA)

A seguir, estão os principais eventos disruptivos e seus impactos para a empresa:

|  |  |
| --- | --- |
| Evento Disruptivo | Impacto no Negócio |
| Falha de TI (queda de servidores) | Interrupção total das vendas online, prejudicando receita. |
| Ataque Cibernético (roubo de dados) | Danos à reputação, possíveis sanções legais e perda de clientes. |
| Problema Logístico (atraso na entrega) | Insatisfação do cliente e aumento nas solicitações de suporte. |
| Desastre Natural (enchente no centro de distribuição) | Interrupção temporária das operações, causando atrasos nas entregas. |

# 4. Estratégias de Recuperação Propostas

Para mitigar os riscos identificados, a FastBuy adotará as seguintes estratégias:

## Infraestrutura e Segurança

- Implementação de servidores redundantes em diferentes locais.  
- Backup diário de dados e armazenamento em nuvem segura.  
- Monitoramento contínuo contra ataques cibernéticos.

## Logística e Operações

- Parcerias com múltiplos provedores de entrega para minimizar impacto de falhas.  
- Planos de contingência para realocação de estoque em caso de desastres naturais.

## Comunicação e Atendimento

- Canais alternativos de suporte ao cliente em caso de falha do sistema principal.  
- Estratégia de comunicação proativa para manter transparência durante crises.

# 5. Plano de Ação Detalhado

O plano de ação define as etapas para resposta e recuperação em casos de crise:  
  
- Detecção do Problema – Identificar e classificar o incidente.  
- Ativação do Plano de Resposta – Acionar equipes responsáveis e iniciar medidas emergenciais.  
- Mitigação de Impacto – Contenção do problema para reduzir danos imediatos.  
- Recuperação de Sistemas e Operações – Restaurar serviços afetados conforme prioridades.  
- Comunicação – Manter clientes e stakeholders informados sobre a situação.  
- Avaliação Pós-Crise – Revisar processos e identificar melhorias para o BCP.

# 6. Sugestão de Teste do Plano

Para garantir a eficácia do plano, a FastBuy realizará:  
  
- Simulação de ataque cibernético para testar a resposta a incidentes de segurança.  
- Teste de falha de servidor para validar a capacidade de redundância e restauração.  
- Treinamentos internos para preparar colaboradores a agir rapidamente em emergências.  
- Simulações de atrasos logísticos para verificar tempo de resposta e alternativas de entrega.