
Manual – Plano de Continuidade de Atividades



Responsável Aline Fernandes Caixeta	Cargo Gerente de Controles Internos	Área Controles Internos
Substitui e revoga Manual de Continuidade de Atividades		
Abrangência Local Cooperativa	Período de Vigência 19/04/2022	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	DEFINIÇÕES.....	3
2.1	Falta de Energia.....	3
2.1.1	Etapas Emergenciais na Agência.....	3
2.1.2	Etapas Emergenciais na Sede.....	4
2.1.3	Demais procedimentos – não emergenciais.....	4
2.2	Incêndio.....	6
2.2.1	Etapas Emergenciais na Agência.....	6
2.2.2	Etapas Emergenciais na Sede.....	6
2.2.3	Demais procedimentos – não emergenciais.....	7
2.3	Intempéries.....	10
2.3.1	Etapas Emergenciais na Agência.....	10
2.3.2	Etapas Emergenciais na Sede.....	10
2.3.3	Demais procedimentos – não emergenciais.....	11
2.4	Assalto.....	15
2.4.1	Etapas Emergenciais na Agência.....	15
2.4.2	Etapas Emergenciais na Sede.....	15
2.4.3	Demais procedimentos – não emergenciais.....	16
2.5	Arrombamento / roubo.....	20
2.5.1	Etapas Emergenciais na Agência.....	20
2.5.2	Etapas Emergenciais na Sede.....	20
2.5.3	Demais procedimentos – não emergenciais.....	21
2.6	Explosão	25
2.6.1	Etapas Emergenciais na Sede.....	25
2.6.2	Demais procedimentos – não emergenciais.....	27
2.7	Pandemia.....	31
2.7.1	Etapas Emergenciais na Sede.....	31
3.	NÍVEL DE IMPACTO E TEMPOS DE RECUPERAÇÃO.....	32
4.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	33

1. OBJETIVO

Este manual tem como objetivo facilitar a tomada de decisão em situações adversas e casos de desastres. Ele estabelece os princípios básicos necessários para uma resposta emergencial adequada aos eventos de Falta de Energia, Incêndio, Intempéries, Assalto, Arrombamento e Explosão, viabilizando a recuperação e restauração dos níveis de normalidade operacional.

Junto a isto, constam orientações de como proceder no caso do cenário de pandemia, com orientações para utilização do trabalho remoto.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Falta de Energia

2.1.1 Etapas Emergenciais na Agência

- Verificar o disjuntor geral na caixa de disjuntores da agência, na dúvida desligue e ligue novamente;
- Verificar o disjuntor no quadro de medição ou prédio, na dúvida desligue e ligue novamente;
- Visualizar se nos estabelecimentos ou residências na redondeza da agência também possuem situação de falta de energia elétrica, se for somente na agência, acionar a Assessoria de Infraestrutura e TI, se for na localidade, contatar a Companhia de Energia Elétrica local e comunicar a falta de energia. (Se possível confirmar prazo de atendimento);
- Realizar vistoria na agência e identificar equipamentos que podem ser desligados na rede estabilizada até a normalização;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI caso, a agência fique sem energia e sistema.

IMPORTANTE

Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI no momento em que a agência ficar totalmente sem nobreak e sistema.

2.1.2 Etapas Emergenciais na Sede

2.1.2.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Orientar a agência, se necessário, sobre medidas de economia de energia e questões de segurança, caso ainda tenha autonomia de nobreak;
- No caso de a agência ficar sem energia ou sistemas, aguardar a definição da Gerente de Operações ou Diretor de Operações quanto a interrupção das atividades.
- Orientar a agência a imprimir o cartaz que deve ser afixado na porta de acesso da agência caso as atividades sejam interrompidas. (Conforme modelos).

2.1.3 Demais procedimentos – não emergenciais

2.1.3.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Auxiliar a agência na identificação das causas do evento, e tomar as providências técnicas, caso necessário;
- Caso a agência fique totalmente sem energia, deve ser cadastrado um comunicado na ferramenta de comunicação da cooperativa para visualização de todos os colaboradores, e comunicar a Gerência de Relacionamento para avaliar necessidade de comunicação ao associado via SMS;
- Caso constatados danos elétricos, relatar a situação a Analista de Seguros, informando os bens atingidos, bem como providenciar laudos e orçamentos de reparo ou substituição;
- Os equipamentos danificados no evento devem ser acondicionados em local adequado para a avaliação e vistoria do perito da Seguradora.

2.1.3.2 Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa

- Analisar as informações recebidas para identificar se o prejuízo supera o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo

superior, realizar a abertura do sinistro junto a Central de Atendimento da Seguradora;

- Comunicar o GAF/CAF da agência sobre a vistoria no local;
- Recolher toda documentação do processo junto as áreas competentes na Sede, conforme danos identificados no evento;
- Preencher formulários padrões solicitados pela Seguradora;
- Encaminhar a documentação à Seguradora para análise;
- Acompanhar o andamento do processo de sinistro até a sua conclusão;
- Comunicar a liberação da indenização para a Assessoria Administrativa, informando data e valor do crédito;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI quando os equipamentos danificados podem ser descartados.

Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice devido valor indenizado, a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, deve providenciar o endosso para reintegração de cobertura.

2.1.3.3 Gerência de Operações / Diretor de Operações

No caso da falta de energia para o funcionamento dos equipamentos e sistema, fica a cargo da Gerente de Operações e Diretor de Operações a definição da continuidade ou fechamento da agência, conforme Norma de Segurança da Cooperativa, item Porta de Segurança Detectora de Metais (PSDM) – IS 100 (item 20).

2.1.3.4 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.2 Incêndio

2.2.1 Etapas Emergenciais na Agência

- Acionar designado CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes);
- Verificar necessidade de acionar Bombeiros pelo 193;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.2.2 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber a informação do sinistro deve comunicar: Gerente de Operações, Diretor de Operações, Gerência de Relacionamento, Assessoria Administrativa e Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.2.2.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Avaliar a dimensão do sinistro, e se necessário direcionar um técnico para verificar condições de Infraestrutura e TI, e providenciar os ajustes necessários;
- Verificar a necessidade de reposição de equipamentos.

2.2.2.2 Assessoria Administrativa

Havendo necessidade, dependendo das circunstâncias do sinistro, um colaborador da Sede é deslocado até o local do sinistro para apoiar na execução dos procedimentos.

A contabilização do numerário furtado deve ser realizada de acordo com o constante no anexo 1.

2.2.2.3 Gerência de Relacionamento

Analisa gravidade do fato e providencia comunicação, caso necessário:

- Postagem imediata de forma simples no grupo de WhatsApp de gestores, Sede e Conselheiros;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.2.3 Demais procedimentos – não emergenciais

2.2.3.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Avaliar dimensão do sinistro e se necessário, orientar os colaboradores para deixar o local intacto mantendo evidências;
- Antes de providenciar a reparação do local atingido, realizar levantamento fotográfico detalhado e acondicionar todos os bens danificados em local adequado para a avaliação e vistoria do perito da Seguradora;
- Providenciar os ajustes e reposição de estruturas e equipamentos e atentar para registrar tudo com fotos;
- Comunicar a Assessoria de Negócios – Processo de Seguros, para abertura do sinistro.
- Providenciar e repassar para Assessoria de Negócios – Processo de Seguros, orçamento de todos os serviços, reparos e equipamentos substituídos;
- Comunicar a Assessoria Administrativa em casos de danos À valores, para acionamento do Fundo de Valores.
- Verificar se as áreas envolvidas foram comunicadas sobre o evento, conforme item 2.2.2 – Etapas Emergenciais na Sede.

2.2.3.2 Assessoria Administrativa

- Providenciar coleta de numerário com empresa de transporte de valores, se necessário;
- Verificar necessidade de trocas de chaves da agência, ATM's, cofre ou demais fechaduras;
- Identificar os depósitos em cheques, através da prévia do ATM, conforme procedimentos descritos no Anexo 1;
- Identificar situação dos cheques custódia da agência, conforme procedimentos do Anexo 1;
- Identificar situação dos talões de cheques, conforme procedimentos do Anexo 1;

- Identificar condições ou danificações em malotes de associados, conforme Anexo 1. Realizar os procedimentos tanto para os que possuem contrato para serviço de processamento de malote, bem como malotes em posse de associado à espera de atendimento no caixa;
- Verificar se PPCI (Plano de Prevenção Contra Incêndio) está em dia;
- Verificar necessidade de imprimir nova via do PPCI (Plano de Prevenção Contra Incêndio);
- Verificar condições do Alvará da prefeitura, emitir outra via em caso de queima ou danificação);
- Solicitar BO para Agência, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GUA, presencialmente na delegacia, o quanto antes for efetivado, melhor; posteriormente, remeter para Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros.
- Solicitar Laudo de Vistoria dos Bombeiros para Ag, posteriormente, remeter para Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros;
- Encaminhar NI (Notificação de Incidente) para área de segurança no Centro Administrativo Sicredi (não tem prazo para ser realizado, não é urgente);
- Verificar os danos à valores, reunir os documentos necessários e acionar o Fundo de Valores.
- Verificar a integridade dos seguintes documentos:
 - Originais do Fundo Fixo;
 - Cheques compe a descartar;
 - Pasta de segurança;
 - Manual do cofre.

Compras

- Verificar a necessidade de repor algum tipo de material e solicitar entrega emergencial.

Limpeza

- Acionar a empresa de limpeza para prestar suporte ao funcionário envolvido;
- Verificar a necessidade de limpeza extra/emergencial.

Vigilância

- Verificar a gravidade do incidente – necessidade de acionamento da empresa;
- Informar a empresa de vigilância sobre o sinistro e solicitar deslocamento de vigilância extra até o local para prestar apoio aos colaboradores e vigilante local;
- Solicitar vigilância extra preventiva no local até retomada normal das atividades.

2.2.3.3 Assessoria de Negócios

- Analisar o Boletim da Ocorrência e identificar quais as apólices da cooperativa devem ser acionadas, conforme bens atingidos e respectivas coberturas ativas. Além de avaliar se os prejuízos superam o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo superior, realizar a abertura do sinistro junto a Central de Atendimento da Seguradora;
- Comunicar o GAF/CAF da agência sobre a vistoria no local;
- Recolher toda documentação do processo junto as áreas competentes na Sede, conforme danos identificados no evento;
- Preencher formulários padrões solicitados pela Seguradora;
- Direcionar documentação à Seguradora para sua análise;
- Acompanhar o andamento do processo de sinistro até sua conclusão;

- Quando concluído análise do processo realizar a comunicação à Assessoria Administrativa. Havendo indenização, repassar o valor do crédito e a data do depósito;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI quando os equipamentos danificados podem ser descartados;
- Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice, devido valor indenizado, Assessoria de Negócios – Processo de Seguros, providencia o endosso para reintegração de cobertura.

2.2.3.4 Gerência de Relacionamento

- Divulgação posterior mais detalhada por e-mail para gestores Sede e Conselheiros;
- Envio de WhatsApp para coordenadores da agência envolvida;
- Publicação de notícia na Rede Colaborativa;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.2.3.5 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.3 Intempéries

2.3.1 Etapas Emergenciais na Agência

- Acionar designado CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes);
- Verificar necessidade de acionar Bombeiros através do fone 193;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.3.2 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber a informação do sinistro deve comunicar: Gerência de Operações, Diretor de Operações, Gerência de

Relacionamento, e Assessorias Administrativa, Infraestrutura e TI e Processos de Negócio.

2.3.2.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Avaliar proporções do sinistro, e se necessário, direcionar um técnico para verificar condições de Infraestrutura e TI, e providenciar os ajustes necessários;
- Verificar a necessidade de reposição de equipamentos.

2.3.2.2 Assessoria Administrativa

Havendo necessidade, dependendo das circunstâncias do sinistro um colaborador da Sede é deslocado até o local do sinistro para apoiar na execução dos procedimentos.

2.3.2.3 Gerência de Relacionamento

Analisar a gravidade do fato e providenciar comunicação, caso necessário.

- Postagem imediata de forma simples no grupo de WhatsApp de gestores, Sede e Conselheiros;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.3.3 Demais procedimentos – não emergenciais

2.3.3.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Avaliar dimensão do sinistro e se necessário orientar aos colaboradores para deixarem o local intacto para manter evidências;
- Antes de providenciar a reparação do local atingido, realizar levantamento fotográfico detalhado e acondicionar todos os bens danificados em local adequado para a avaliação e vistoria do perito da Seguradora;
- Providenciar os ajustes e reposição de estruturas e equipamentos e atentar para registrar tudo com fotos;

- Comunicar a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, para abertura do sinistro informando, data, horário, tipo do evento, relação dos bens atingidos;
- Providenciar e repassar para Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, orçamento de todos os serviços, reparos e equipamentos substituídos;
- Verificar se as áreas envolvidas foram comunicadas sobre o evento, conforme item 2.3.2 – Etapas emergências na Sede.

2.3.3.2 Assessoria Administrativa

- Providenciar coleta de numerário com empresa de transporte de valores;
- Verificar necessidade de trocas de chaves (Agência, ATM, cofre) ou fechaduras;
- Identificar situação de depósitos em cheques, através da prévia do ATM, conforme anexo 1;
- Identificar situação dos cheques custódia, conforme anexo 1;
- Identificar situação dos talões de cheques tanto dos associados quanto talão administrativo, conforme anexo 1;
- Identificar condições ou danificações em malotes de associados, sejam os que possuem contrato para serviço de processamento de malote, bem como malotes em posse de associado à espera de atendimento no caixa, conforme instruções do Anexo 1;
- Solicitar Laudo de Vistoria dos Bombeiros para Ag e remeter para Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros;
- Verificar necessidade de imprimir nova via do PPCI (Plano de Prevenção Contra Incêndio);
- Verificar condições do Alvará da prefeitura, emitindo outra via, caso necessário;

- Verificar a integridade dos seguintes documentos:
 - Originais do Fundo Fixo
 - Cheques compe a descartar
 - Pasta de segurança
 - Manual do cofre

Compras

- Verificar a necessidade de repor algum tipo de material e solicitar entrega emergencial.

Limpeza

- Acionar a empresa de limpeza para prestar suporte ao funcionário envolvido;
- Verificar a necessidade de limpeza extra/emergencial.

Vigilância

- Verificar a gravidade do incidente – necessidade de acionamento da empresa;
- Informar a empresa de vigilância sobre o sinistro e solicitar deslocamento de vigilância extra até o local para prestar apoio aos colaboradores e vigilante local;
- Solicitar vigilância extra preventiva no local até retomada normal das atividades.

2.3.3.3 Assessoria de Negócios

- Analisar as apólices da cooperativa, conforme bens atingidos e respectivas coberturas ativas;
- Avaliar se os prejuízos superam o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo superior, realizar a abertura do sinistro junto a Central de Atendimento;
- Comunicar o GAF/CAF da agência sobre a vistoria no local;

- Recolhimento de toda a documentação do processo junto as áreas competentes na Sede, conforme danos identificados no evento;
- Preenchimento dos formulários padrões solicitados pela Seguradora;
- Direcionamento da documentação à Seguradora para sua análise;
- Acompanhamento do andamento do processo de sinistro até sua conclusão;
- Comunicar a Assessoria de Infraestrutura e TI quando os equipamentos danificados podem ser descartados;
- Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice, devido valor indenizado, Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, providenciará o endosso para reintegração de cobertura.

2.3.3.4 Gerência de Relacionamento

- Divulgação posterior mais detalhada por e-mail para gestores Sede e Conselheiros;
- Envio de WhatsApp para coordenadores da Agência envolvida;
- Publicação de notícia na Rede Colaborativa;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.3.3.5 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.4 Assalto

2.4.1 Etapas Emergenciais na Agência

- As etapas emergenciais estão contidas no Anexo 2 – Guia de Ações Emergenciais, o qual deve ficar disponível em local de fácil acesso e visibilidade nas agências;
- Providenciar o suporte médico;
- Preservar o local para perícia.

2.4.2 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber a informação do sinistro deve comunicar: Gerente de Operações, Diretor de Operações, Gerência de Relacionamento, Assessoria Administrativa, Assessoria de Segurança das Centrais e Cooperativas e Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.4.2.1 Assessoria Administrativa

- Havendo necessidade, dependendo das circunstâncias do sinistro, um colaborador da Sede é deslocado até o local do sinistro para apoiar na execução dos procedimentos;
- A contabilização do numerário furtado deve ser realizada de acordo com o constante no Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa;
- Providenciar coleta de numerário com empresa de transporte de valores;
- Verificar necessidade de trocas de chaves (AG, ATM, cofre) ou fechaduras;
- Identificar situação de depósitos em cheques, através da prévia do ATM (quantidade e valor a que se refere), conforme Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa.

2.4.2.2 Gerência de Gestão de Pessoas

- Quando o sinistro ocorrer durante o horário de expediente, um colaborador da Gerência de Gestão de Pessoas, acompanha

o Diretor até a agência, verificando a situação e realizando apoio necessário.

2.4.2.3 Gerência de Relacionamento

- Postagem imediata de forma simples no grupo de WhatsApp de gestores, Sede e Conselheiros;
- Divulgação mais profunda por e-mail para conselheiros, gestores e para Sede;
- Divulgação de nota no portal dos conselheiros;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.4.2.4 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Logo após o incidente, deve-se proteger o local. Sendo necessário algum reparo emergencial para proteção do local atingido, tirar fotos para comprovar todos os danos reclamados.

2.4.2.5 Assessoria de Segurança das Centrais e Cooperativas

- Logo após o incidente, fazer a análise das imagens, o modus operandi dos criminosos relatando para a força policial;

2.4.3 Demais procedimentos – não emergenciais

2.4.3.1 Assessoria Administrativa

- Identificar situação dos cheques custódia da agência, conforme Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa;
- Identificar situação dos talões de cheques, conforme Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa, tanto dos associados quanto talão administrativo;
- Identificar as condições e/ou se ocorreram danificações em malotes de associados, conforme anexo 1 - Procedimentos

Administrativos no Caixa. Realizar os procedimentos tanto para os que possuem contrato para serviço de processamento de malote, bem como malotes em posse de associado a espera de atendimento no caixa;

- Solicitar BO para agência;
- Remeter o BO para a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo Seguros e para Assessoria de Controles Internos e Compliance;
- Devolver o e-mail padrão preenchido que foi enviado pela Central de Monitoramento no dia do incidente, para registro na planilha de incidentes.
- Verificar os danos à valores, reunir os documentos necessários e acionar o Fundo de Valores.
- Verificar a integridade dos seguintes documentos e em caso de anormalidade, providenciar ajustes necessários:
 - Originais do Fundo Fixo;
 - Cheques compe a descartar;
 - Pasta de segurança;
 - Manual do cofre.

Compras:

- Verificar a necessidade de repor algum tipo de material e solicitar entrega emergencial;

Limpeza:

- Acionar a empresa de limpeza para prestar suporte ao funcionário envolvido;
- Verificar a necessidade de limpeza extra/emergencial.

Vigilância:

- Verificar a gravidade do incidente – necessidade de acionamento da empresa;

- Informar a empresa de vigilância sobre o sinistro e solicitar descolamento de vigilância extra até o local para prestar apoio aos colaboradores e vigilante local;
- Solicitar vigilância extra preventiva no local até retomada normal das atividades;
- Providenciar documentos/informações contábeis solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro.

2.4.3.2 Agência

- Verificar se os cartões e senhas estão disponíveis na agência e em caso de furto realizar o bloqueio e solicitação de novos cartões;
- Solicitar as imagens do sinistro e realizar o arquivamento em DVD ou Pen-drive para futura consulta/necessidade;
- Providenciar BO, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GAG, presencialmente na delegacia. Quanto antes for efetivado, melhor;
- Encaminhar o BO para a Assessoria Administrativa;
- Providenciar documentos/informações de caixa solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro. Diante de dúvidas, contar com o apoio da Assessoria Administrativa.

2.4.3.3 Assessoria de Infraestrutura

- Verificar danos na estrutura física e tomar providências;
- Verificar danos ou falta de equipamentos de TI e monitoramento;
- Analisar a ação e identificar medidas de precaução;

- Comunicar a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, para abertura do sinistro e andamento do processo.

2.4.3.4 Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa

- Analisar quais as apólices da cooperativa devem ser acionadas, conforme bens atingidos e respectivas coberturas ativas. Além de avaliar se os prejuízos superam o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo superior, fará a abertura do sinistro.
- Realizar o aviso de sinistro junto a Central de Atendimento da seguradora;
- Comunicar o GAF/CAF da AG sobre a vistoria no local;
- Recolher toda documentação do processo junto as áreas competentes na Sede, conforme danos identificados no evento;
- Preencher formulários padrões solicitados pela seguradora;
- Encaminhar a documentação à seguradora para sua análise;
- Acompanhar o andamento do processo de sinistro até sua conclusão;
- Comunicar a liberação da indenização para a Assessoria Administrativa, informando da data e valor do crédito;
- Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice devido ao valor indenizado, a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, providenciará o endosso para reintegração de cobertura;
- Neste tipo de evento, normalmente é solicitado as imagens do momento da ação, por isso, é importante a guarda da imagem para enviar posteriormente a Seguradora quando solicitado.

2.4.3.5 Gerência de Gestão de Pessoas

- GP vai até a AG, conversar com GAG e com demais colaboradores na medida do possível;

- Em caso de trauma coletivo – GP entra em contato com o fornecedor do benefício Sempre Bem para solicitar atendimento psicológico na realização de encontros presenciais com o grupo de colaboradores;
- Quando identificada a necessidade, indicar o número do serviço Sempre Bem para que o colaborador busque apoio psicológico individual;
- GP irá acompanhar com o GAG nas semanas posteriores ao ocorrido, (tempo dependerá da gravidade) o estado emocional dos colaboradores. Caso identifique alguma situação mais pontual irá atuar de acordo com o quadro apresentado.

2.4.3.6 Assessoria de Controles Internos e Compliance:

- Anexar BO no incidente das Perdas Operacionais do Sesuite.

2.4.3.7 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.5 Arrombamento / roubo

2.5.1 Etapas Emergenciais na Agência

- As etapas emergenciais estão contidas no Anexo 2 – Guia de Ações Emergenciais, o qual deve ficar disponível em local de fácil acesso e visibilidade nas agências.

2.5.2 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber a informação do sinistro deve comunicar: Gerente de Operações, Diretor de Operações, Gerência de Relacionamento, Assessoria Administrativa e Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.5.2.1 Assessoria Administrativa

- Havendo necessidade, dependendo das circunstâncias do sinistro, um colaborador da Sede é deslocado até o local do sinistro para apoiar na execução dos procedimentos;
- Contabilização do numerário furtado deve ser realizado em conformidade com o Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa;
- Providenciar coleta de numerário com empresa de transporte de valores;
- Verificar necessidade de trocas de chaves (AG, ATM, cofre) ou fechaduras;
- Identificar situação de depósitos em cheques, através da prévia do ATM (quantidade e valor a que se refere), conforme Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa.

2.5.2.2 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Verificar necessidade de isolar a agência;
- Verificar necessidade de vigilante 24h;

2.5.2.3 Gerencia de Relacionamento

- Post simples no grupo de WhatsApp de conselheiros, gestores e Sede;
- Geração de nota reativa à imprensa;
- Divulgação mais profunda por e-mail para conselheiros, Gestores e para Sede;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.5.3 Demais procedimentos – não emergenciais

2.5.3.1 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Verificar danos materiais de estrutura (vidros, portas, janelas, etc...);

- Verificar a necessidade de direcionar equipamentos para outro local;
- Verificar danos ou falta de equipamentos de TI e monitoramento;
- Realizar levantamento fotográfico;
- Acionar equipe do Seguro e providenciar registro fotográfico;
- Analisar a ação e identificar medidas de precaução; (Grades/Cortinas);
- Comunicar a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, para abertura do sinistro e andamento do processo.

2.5.3.2 Assessoria de Administrativa

- Identificar situação dos cheques custódia da agência, conforme instruções do Anexo 2 – Guia de Ações Emergenciais
- Identificar situação dos talões de cheques dos associados bem como do talão administrativo, conforme instruções do Anexo 2 – Guia de Ações Emergenciais
- Identificar as condições e/ou se ocorreram danificações em malotes de associados, conforme anexo 1– Procedimentos Administrativos no Caixa. Realizar os procedimentos tanto para os que possuem contrato para serviço de processamento de malote, bem como malotes em posse de associado a espera de atendimento no caixa.
- Solicitar BO para AG, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GAG, presencialmente na delegacia. Quanto antes for efetivado, melhor
- Remeter o BO para a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo Seguros e para a Assessoria de Controles Internos e Compliance;
- Encaminhar NI para área de segurança no CAS Porto Alegre (não tem prazo para ser realizado, não é urgente);

- Verificar os danos à valores, reunir os documentos necessários e acionar o Fundo de Valores.
- Verificar a integridade dos seguintes documentos e em caso de anormalidade, providenciar ajustes necessários:
 - Originais do Fundo Fixo;
 - Cheques compe a descartar;
 - Pasta de segurança;
 - Manual do cofre.

Compras:

- Verificar a necessidade de repor algum tipo de material e solicitar entrega emergencial;

Limpeza:

- Acionar a empresa de limpeza para prestar suporte ao funcionário envolvido;
- Verificar a necessidade de limpeza extra/emergencial.

Vigilância:

- Verificar a gravidade do incidente – necessidade de acionamento da empresa;
- Informar a empresa de vigilância sobre o sinistro e solicitar descolamento de vigilância extra até o local para prestar apoio aos colaboradores e vigilante local;
- Solicitar vigilância extra preventiva no local até retomada normal das atividades.
- Providenciar documentos/informações contábeis solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro.

2.5.3.3 Agência

- Verificar se os cartões e senhas estão disponíveis na agência e em caso de furto realizar o bloqueio e solicitação de novos cartões;
- Verificar saques realizados com cartões e possíveis compras fraudulentas procedendo com os encaminhamentos necessários;
- Solicitar as imagens do sinistro e realizar o arquivamento em DVD ou Pen-drive para futura consulta/necessidade;
- Providenciar BO, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GAG, presencialmente na delegacia. Quanto antes for efetivado, melhor;
- Encaminhar o BO para a Assessoria Administrativa;
- Providenciar documentos/informações de caixa solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro. Diante de dúvidas, contar com o apoio da Assessoria Administrativa.

2.5.3.4 Assessoria de Negócios

- Verificar possíveis compras fraudulentas realizadas com cartão e realizar os encaminhamentos necessários;
- Analisar quais as apólices da cooperativa devem ser acionadas, conforme bens atingidos e respectivas coberturas ativas. Além de avaliar se os prejuízos superam o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo superior, fará a abertura do sinistro;
- Realizar o aviso de sinistro junto a Central de Atendimento da seguradora;
- Comunicar o GAF/CAF da AG sobre a vistoria no local;

- Recolher toda documentação do processo junto as áreas competentes na Sede, conforme danos identificados no evento;
- Preencher formulários padrões solicitados pela seguradora;
- Encaminhar a documentação à seguradora para sua análise;
- Acompanhar o andamento do processo de sinistro até sua conclusão;
- Comunicar a liberação da indenização para a Assessoria Administrativa, informando da data e valor do crédito;
- Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice devido ao valor indenizado, Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, providenciará o endosso para reintegração de cobertura;
- Neste tipo de evento, normalmente é solicitado as imagens do momento da ação, por isso, é importante a guarda da imagem para enviar posteriormente a Seguradora quando solicitado.

2.5.3.5 Gerência de Gestão de Pessoas

- Ocorre o envolvimento da Gerência de Gestão de Pessoas somente se solicitado pela agência.

2.5.3.6 Assessoria de Controles Internos e Compliance

- Anexar BO no incidente das Perdas Operacionais do Sesuite.

2.5.3.7 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.6 Explosão

2.6.1 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber a informação do sinistro deve comunicar: Gerente de Operações, Diretor de Operações, Gerência de

Relacionamento, Assessoria Administrativa e Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.6.1.1 Assessoria Administrativa

- Havendo necessidade, dependendo das circunstâncias do sinistro, um colaborador da Sede é deslocado até o local do sinistro para apoiar na execução dos procedimentos.
- A contabilização do numerário furtado deve ser realizada de acordo com o constante no Anexo 1 – Procedimentos Administrativos no Caixa
- Providenciar coleta de numerário com empresa de transporte de valores;
- Verificar necessidade de trocas de chaves (GAG, ATM, cofre) ou fechaduras;
- Identificar situação de depósitos em cheques, através da prévia do ATM (quantidade e valor a que se refere), conforme Anexo 1– Procedimentos Administrativos no Caixa.

2.6.1.2 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Verificar necessidade de vigilante 24h;
- Verificar necessidade de isolar a agência;

2.6.1.3 Gerência de Relacionamento

- Post simples no grupo de WhatsApp de conselheiros, gestores e Sede;
- Geração de nota reativa à imprensa;
- Divulgação mais profunda por e-mail para conselheiros, gestores e Sede;
- Divulgação de nota no portal dos conselheiros;
- Produção de cartaz para exposição na vitrine da agência;
- Avaliação de divulgação no Facebook;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.6.2 Demais procedimentos – não emergenciais

2.6.2.1 Gerência de Gestão de Pessoas

- Se a agência verificar necessidade, aciona a Gerência de Gestão de Pessoas que irá providenciar ações necessárias para o caso.

2.6.2.2 Assessoria de Infraestrutura e TI

- Verificar danos materiais de estrutura e tomar providências;
- Verificar a necessidade de direcionar equipamentos para outro local;
- Verificar danos ou falta de equipamentos de TI e monitoramento;
- Realizar levantamento fotográfico;
- Acionar a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo Seguro;
- Elaborar cronograma de ações e passar posição para GO e DO sobre a normalização do atendimento;
- Analisar a ação e identificar medidas de precaução; (Grades/Cortinas);
- Guardar os bens danificados que não são passíveis de reparo para identificação pelo perito da Seguradora.

2.6.2.3 Assessoria Administrativa

- Identificar situação dos cheques custódia da agência, conforme Anexo 1– Procedimentos Administrativos no Caixa;
- Identificar situação dos talões de cheques, conforme Anexo 1– Procedimentos Administrativos no Caixa, tanto dos associados quanto talão administrativo;
- Identificar as condições e/ou se ocorreram danificações em malotes de associados, conforme anexo 1– Procedimentos Administrativos no Caixa. Realizar os procedimentos tanto para os que possuem contrato para serviço de processamento de

malote, bem como malotes em posse de associado a espera de atendimento no caixa;

- Verificar se PPCI está em dia, diante de anormalidade providenciar ajustes;
- Verificar necessidade de imprimir nova via do PPCI;
- Verificar condições do Alvará da prefeitura: precisa emitir outra via (queimou, danificou?);
- Solicitar BO para AG, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GAG, presencialmente na delegacia, quanto antes for efetivado, melhor.
- Remeter o BO para a Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo Seguros e para a Assessoria de Controles Internos e Compliance;
- Encaminhar NI (Notificação de Incidente) para área de segurança no CAS Porto Alegre (não tem prazo para ser realizado, não é urgente);
- Verificar os danos à valores, reunir os documentos necessários e acionar o Fundo de Valores.
- Verificar a integridade dos seguintes documentos e em caso de anormalidade, providenciar ajustes necessários:
 - Originais do Fundo Fixo
 - Cheques compe a descartar
 - Pasta de segurança
 - Manual do cofre

Compras:

- Verificar a necessidade de repor algum tipo de material e solicitar entrega emergencial;

Limpeza:

- Acionar a empresa de limpeza para prestar suporte ao funcionário envolvido;

- Verificar a necessidade de limpeza extra/emergencial.

Vigilância:

- Verificar a gravidade do incidente – necessidade de acionamento da empresa;
- Informar a empresa de vigilância sobre o sinistro e solicitar descolamento de vigilância extra até o local para prestar apoio aos colaboradores e vigilante local;
- Solicitar vigilância extra preventiva no local até retomada normal das atividades.
- Providenciar documentos/informações contábeis solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro.

2.6.2.4 Agência

- Solicitar as imagens do sinistro e realizar o arquivamento em DVD ou Pen-drive para futura consulta/necessidade;
- Providenciar BO, pode ser realizado no dia do sinistro ou no seguinte pelo GAF/CAF ou pelo GAG, presencialmente na delegacia. Quanto antes for efetivado, melhor;
- Encaminhar o BO para a Assessoria Administrativa;
- Providenciar documentos/informações de caixa solicitadas pela seguradora e encaminhar à Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa para composição do dossiê de sinistro. Diante de dúvidas, contar com o apoio da Assessoria Administrativa.

2.6.2.5 Assessoria de Controle Interno e Compliance

- Anexar o BO no incidente das perdas operacionais do Sesuite.

2.6.2.6 Assessoria de Negócios

- O colaborador da Sede comunicado sobre o evento, deve seguir a orientação abaixo para correta condução do acionamento da apólice de seguro:
- Analisar quais as apólices da cooperativa devem ser acionadas, conforme bens atingidos e respectivas coberturas ativas. Além de avaliar se os prejuízos superam o valor da franquia estipulado em apólice. Sendo superior, fará a abertura do sinistro.
- Realizar o aviso de sinistro junto a Central de Atendimento da seguradora;
- Comunicar o GAF/CAF da AG sobre a vistoria no local;
- Recolher toda documentação do processo junto as áreas competentes na Sede conforme danos identificados no evento;
- Preencher formulários padrões solicitados pela seguradora;
- Encaminhar a documentação à seguradora para sua análise;
- Acompanhar o andamento do processo de sinistro até sua conclusão;
- Comunicar a liberação da indenização para a Assessoria Administrativa, informando data e valor do crédito;
- Após conclusão, caso necessário ajuste na apólice devido ao valor indenizado, Assessoria de Negócios e Assessoria Administrativa – Processo de Seguros, providenciará o endosso para reintegração de cobertura.
- Neste tipo de evento, normalmente é solicitado as imagens do momento da ação, por isso, é importante a guarda da imagem para enviar posteriormente a Seguradora quando solicitado.

2.6.2.7 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

2.7 Pandemia.

2.7.1 Etapas Emergenciais na Sede

A área da Sede que receber as informações comunicadas pelos órgãos pertinentes, tais como Prefeitura, Estado e/ou órgão do Governo pertinentes sobre a Pandemia, deve comunicar: Gerente de Operações, Diretor de Operações, Gerência de Relacionamento, Gestão de Pessoas, Assessoria Administrativa e Assessoria de Infraestrutura e TI.

2.7.1.1 Assessoria Administrativa

- Orientar a agência, se necessário, sobre as atuais restrições publicadas pelos órgãos pertinentes, tais como Prefeituras, Estado e/ou Governo;
- Havendo necessidade, dependendo das restrições da Pandemia, um colaborador da Sede é deslocado até o local da Agência para apoiar na execução dos procedimentos.

2.7.1.2 Assessoria Administrativa

- Acompanhamento do andamento do processo de restrição informado pelos órgãos pertinentes até sua conclusão;
- Orientar os colaboradores sobre a utilização da *FARM* para atividades remotas;
- Os colaboradores devem acessar <https://rdsfarm01.sicredi.net.br/>, para realizar o acesso ao ambiente de trabalho remoto;
- Os colaboradores devem solicitar acesso a VPN, através do telefone 51 3358 8000 ou via requisição USD (<https://usd.sicredi.net/>).
- As dificuldades de TI e/ou técnicas, enfrentadas durante o trabalho remoto, devem seguir os mesmos canais de atendimento, preferencialmente via requisição na ferramenta de chamados USD (<https://usd.sicredi.net/>);

2.7.1.3 Gerência de Relacionamento

Analisa a gravidade das restrições informadas pelos órgãos pertinentes para sua cidade/região e providencia caso necessário:

- Cartazes com avisos;
- Postagem imediata de forma simples no grupo de WhatsApp de gestores, Sede e Conselheiros;
- Preparação de nota reativa para imprensa e site, caso seja necessário;
- Divulgação posterior mais detalhada por e-mail para gestores Sede e Conselheiros;
- Envio de WhatsApp para coordenadores da agência envolvida;
- Publicação de notícia na Rede Colaborativa;
- Toda e qualquer comunicação a públicos externos do Sicredi deve seguir os preceitos de comunicação institucional.

2.7.1.4 Gerência de Gestão de Pessoas

- Quando a pandemia gerar restrições de trabalho, as medidas necessárias para o devido cumprimento das regras de trabalho remoto devem ser comunicadas.

2.7.1.5 Criticidade e Tempos:

- A criticidade e os tempos previstos para este tópico, devem estar contidos no anexo 4 - Avaliação de Impacto.

3. NÍVEL DE IMPACTO E TEMPOS DE RECUPERAÇÃO

Recomenda-se realizar avaliação de nível de impacto nas atividades, para cada um dos cenários apresentados neste manual.

O Documento Anexo 4 - Avaliação de Impacto, deve ser gerado, contendo a aplicação do questionário de avaliação nas esferas, financeira, de imagem, operacional e legal para o respectivo cenário, e atribuição dos tempos de recuperação toleráveis.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

Para todas as situações acima, quando demandada, a Gerência Jurídica avalia e emite parecer sobre aspectos com impacto de natureza legal e trabalhista.

Em caso de dúvidas, contatar a Assessoria de Infraestrutura e TI da Cooperativa que é responsável por este manual.

Caso surjam novos cenários e/ou estratégias pertinentes, os mesmos podem ser adicionados nos mesmos moldes apresentados neste documento. Em caso de dúvidas ou necessidade, o time de Gestão de Continuidade de Negócios está à disposição para orientação e apoio na confecção de novos cenários e/ou estratégias.