



Instituto de Seguros de Portugal

CIRCULAR N.º 6/2013, DE 3 DE OUTUBRO

**QUESTIONÁRIO SOBRE A GESTÃO DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIO NO SETOR
SEGURADOR E DOS FUNDOS DE PENSÕES**

A gestão da continuidade de negócio constitui um importante fator de garantia de resiliência das instituições perante eventos causadores de disrupções operacionais, devendo abranger os mecanismos necessários para a prevenção, preparação e resposta aos respetivos impactos, visando a recuperação do negócio e o retorno a uma situação de normalidade. No âmbito das instituições financeiras, em particular dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões, é essencial estabelecer mecanismos que assegurem a continuidade operacional das suas atividades, dada a sua relevância para o desenvolvimento económico e social, bem como para a manutenção da estabilidade do sistema financeiro.

No contexto internacional, a temática da gestão da continuidade do negócio tem sido alvo de publicação de normas, princípios e melhores práticas por instituições reconhecidas internacionalmente.

Por sua vez, na esfera nacional, esta matéria tem sido objeto de diversas intervenções normativas, quer a nível regulamentar, quer a nível recomendatório, destacando-se, para o setor segurador, a emissão da Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de novembro, que estabeleceu os princípios gerais para o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros, constituindo um dos pilares na promoção de uma cultura de gestão orientada para os riscos. Em particular, salienta-se o n.º 10 do artigo 8.º dessa Norma Regulamentar, relativo à gestão da continuidade de negócio. Esses princípios foram posteriormente complementados com a publicação da Orientação Técnica relativa ao desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros (Circular n.º 7/2009, de 23 de abril) na qual, para além de ser elencado um conjunto de princípios gerais, são divulgadas orientações que consubstanciam boas práticas relevantes no desenvolvimento dos referidos sistemas.

No contexto dos fundos de pensões, destaca-se a publicação da Norma Regulamentar n.º 8/2009-R, de 4 de junho, relativa aos mecanismos de governação no âmbito dos fundos de pensões para a gestão de riscos e o controlo interno. Refira-se, nomeadamente, o seu artigo 9.º,



no qual é estabelecida a necessidade de adoção, por parte das entidades gestoras de fundos de pensões, de uma política de continuidade das suas atividades que garanta a sua recuperação e continuidade, em caso de interrupção dos seus sistemas ou procedimentos.

Ao nível transversal, e no âmbito das iniciativas associadas à promoção da estabilidade financeira nacional, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) definiu um conjunto de Recomendações sobre a gestão da continuidade de negócio no setor financeiro que consolidam um conjunto de boas práticas relevantes nesta área. O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) divulgou as referidas Recomendações através da emissão da Circular n.º 11/2010, de 11 de novembro.

A ocorrência de eventos de disrupção operacional tem sido um fator causador de graves perdas em instituições financeiras a nível internacional, inclusive com impactos sobre outras instituições financeiras e sobre os mercados em geral. No contexto nacional, não obstante serem escassos os dados sobre as perdas dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões resultantes da ocorrência deste tipo de eventos, a implementação de iniciativas de gestão da continuidade de negócio deve constituir, ainda assim, uma componente chave dos seus sistemas de gestão de riscos. Em particular, as alterações meteorológicas a que se tem assistido evidenciam a importância de uma adequada e contínua monitorização dos riscos a que as entidades financeiras estão expostas, na vertente dos impactos que possam causar sobre a sua continuidade operacional.

Face ao enquadramento descrito, justifica-se a obtenção de informação sobre os sistemas e práticas de gestão da continuidade de negócio adotados pelas empresas de seguros e pelas sociedades gestoras de fundos de pensões sujeitas à supervisão do ISP, o que se procura concretizar através do questionário em anexo. O mesmo assume um carácter abrangente, incidindo sobre as diversas componentes associadas a esta temática, desde a gestão e coordenação das iniciativas, até à sua implementação operacional. O questionário visa ainda conhecer a capacidade de resposta e de recuperação das entidades na sequência de um evento específico originador de uma disrupção de natureza operacional.

Com esta recolha de elementos, pretende-se, por um lado, obter informação sobre as práticas implementadas pelo mercado, e, por outro lado, identificar eventuais vulnerabilidades ou oportunidades de aperfeiçoamento dos modelos de gestão de continuidade de negócio, contribuindo, desta forma, para uma regulamentação mais eficaz. Adicionalmente, permitirá



Instituto de Seguros de Portugal

traçar um quadro global, o mais fiel e objetivo possível da realidade atual, no que respeita à resiliência e capacidade de recuperação dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões. É intenção do ISP divulgar os resultados agregados deste questionário, por forma a facultar ao mercado um *benchmark*, possibilitando eventuais processos de autoavaliação nesta matéria.

Atendendo ao objetivo do presente questionário, as respostas devem privilegiar a análise substantiva e não meramente formal da situação da empresa face às questões colocadas.

Uma vez que o presente questionário foi concebido de modo a ser preenchido por via eletrónica, o respetivo ficheiro será disponibilizado através do Portal ISPnet. Solicita-se, assim, que a resposta ao mesmo seja remetida ao ISP até ao dia 31 de outubro de 2013 para o e-mail desenvolvimento@isp.pt.

Caso surjam dúvidas quanto à informação pretendida, poderá ser contactada a Senhora Dra. Isabel Santos (telefone nº 217 903 193 ou e-mail isabel.santos@isp.pt).

O CONSELHO DIRETIVO: *José Figueiredo Alმაça*, presidente — *Filipe Aleman Serrano*, vice-presidente.



ANEXO À CIRCULAR N.º 6/2013, DE 3 DE OUTUBRO

ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

O questionário sobre a gestão da continuidade de negócio no setor segurador e dos fundos de pensões encontra-se organizado em diferentes separadores, designadamente:

- § Capa
- § Âmbito e objetivos
- § Instruções de Preenchimento
- § Gestão e Governação
- § Análise do Impacto e Riscos
- § Estratégia e Implementação
- § Interação com Entidades Externas
- § Testes e Manutenção
- § Preparação da Empresa
- § Glossário.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

No separador Capa devem ser preenchidos os campos relativos à identificação da empresa a quem o questionário é dirigido, bem como o nome do interlocutor responsável pelo seu preenchimento, o órgão ou unidade orgânica a que pertence e o cargo ou função desempenhado. Devem ainda ser preenchidos os contactos de e-mail e de telefone do interlocutor.

No separador Âmbito e objetivos é apresentado o enquadramento legal subjacente à realização do presente questionário, sendo identificados os objetivos que se pretendem atingir com a sua realização. São ainda disponibilizados contactos para esclarecimento de dúvidas relacionadas com o questionário.

Os separadores Gestão e Governação, Análise do Impacto e Riscos, Estratégia e Implementação, Interação com Entidades Externas, Testes e Manutenção e Preparação da Empresa devem ser preenchidos pelo interlocutor, considerando as seguintes regras:

- Todas as questões principais apresentam as possibilidades de resposta, sendo que as questões cuja resposta contém o símbolo permitem apenas a seleção de uma das respostas apresentadas e as questões cuja resposta contém o símbolo permitem a seleção de múltiplas respostas.
- As células de cor laranja são, nos casos aplicáveis, para preenchimento pelo interlocutor, sendo de texto livre.



Instituto de Seguros de Portugal

O separador **Gestão e Governação** é constituído pelos seguintes capítulos:

1. Política de Gestão da Continuidade de Negócio
2. Processo de Gestão da Continuidade de Negócio.

O separador **Análise do Impacto e Riscos** é constituído pelos seguintes capítulos:

3. Análise do Impacto no Negócio
4. Entender os principais riscos a que o negócio está sujeito
5. Cenários de desastre considerados na Análise do Impacto no Negócio.

O separador **Estratégia e Implementação** é constituído pelos seguintes capítulos:

6. Estratégia de Continuidade de Negócio
7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Interação com Entidades Externas** é constituído pelos seguintes capítulos:

8. Interação com fornecedores de bens e serviços no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio
9. Interação com outras entidades externas no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Testes e Manutenção** é constituído pelos seguintes capítulos:

10. Testes, simulações e outros exercícios de preparação da ativação do Plano de Continuidade de Negócio
11. Manutenção do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Preparação da Empresa** é constituído pelo seguinte capítulo:

12. Preparação da empresa para a ocorrência de desastre.

O separador **Glossário** apresenta a definição de conceitos importantes utilizados no questionário, constituindo um separador apenas para consulta de informação.



Instituto de Seguros de Portugal

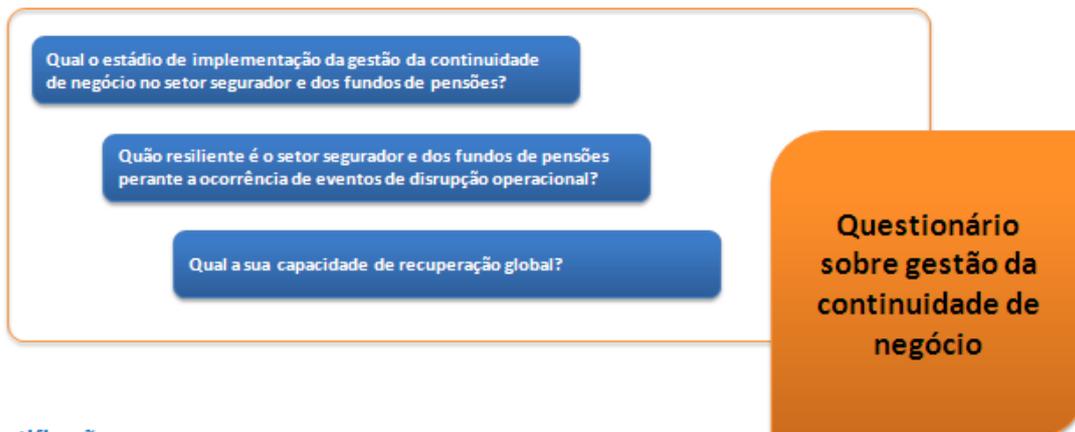
QUESTIONÁRIO SOBRE A GESTÃO DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIO NO SETOR SEGURADOR E DOS FUNDOS DE PENSÕES

Separador “Capa”



Instituto de Seguros de Portugal

A gestão da continuidade de negócio no setor segurador e dos fundos de pensões



Identificação

Empresa	<i>Inserir nome da empresa</i>
Interlocutor	<i>Inserir nome do interlocutor</i>
Departamento / Área	<i>Inserir designação do Departamento ou Área</i>
Cargo / Função	<i>Inserir Cargo ou Função</i>
E-mail	<i>Inserir endereço de e-mail</i>
Telefone	<i>Inserir número de telefone</i>



Separador “Âmbito e objetivos”

Âmbito e objetivos do questionário

No contexto nacional, a gestão da continuidade de negócio tem sido objeto de diversas intervenções normativas, quer a nível regulamentar, quer a nível recomendatório, destacando-se, para o setor segurador, a emissão da Norma Regulamentar n.º 14/2005-R, de 29 de novembro, que estabeleceu os princípios gerais para o desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros, constituindo um dos pilares na promoção de uma cultura de gestão orientada para os riscos. Em particular, salienta-se o n.º 10 do artigo 8.º dessa Norma Regulamentar, relativo à gestão da continuidade de negócio. Esses princípios foram posteriormente complementados com a publicação da Orientação Técnica relativa ao desenvolvimento dos sistemas de gestão de riscos e de controlo interno das empresas de seguros (Circular n.º 7/2009, de 23 de abril) na qual, para além de ser elencado um conjunto de princípios gerais, são divulgadas orientações que consubstanciam boas práticas relevantes no desenvolvimento dos referidos sistemas.

No contexto dos fundos de pensões, destaca-se a publicação da Norma Regulamentar n.º 8/2009-R, de 4 de junho, relativa aos mecanismos de governação no âmbito dos fundos de pensões para a gestão de riscos e o controlo interno. Refira-se, nomeadamente, o seu artigo 9.º, no qual é estabelecida a necessidade de adoção, por parte das entidades gestoras de fundos de pensões, de uma política de continuidade das suas atividades que garanta a sua recuperação e continuidade, em caso de interrupção dos seus sistemas ou procedimentos.

Ao nível transversal, e no âmbito das iniciativas associadas à promoção da estabilidade financeira nacional, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) definiu um conjunto de Recomendações sobre a gestão da continuidade de negócio no setor financeiro que consolidam um conjunto de boas práticas relevantes nesta área. O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) divulgou as referidas Recomendações através da emissão da Circular n.º 11/2010, de 11 de novembro.

A ocorrência de eventos de disrupção operacional tem sido um fator causador de graves perdas em instituições financeiras a nível internacional, inclusive com impactos sobre outras instituições financeiras e sobre os mercados em geral. No contexto nacional, não obstante serem escassos os dados sobre as perdas dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões resultantes da ocorrência deste tipo de eventos, a implementação de iniciativas de gestão da continuidade de negócio deve constituir, ainda assim, uma componente chave dos seus sistemas de gestão de riscos. Em particular, as alterações meteorológicas a que se tem assistido evidenciam a importância de uma adequada e contínua monitorização dos riscos a que as entidades financeiras estão expostas, na vertente dos impactos que possam causar sobre a sua continuidade operacional.

Face ao enquadramento descrito, justifica-se a obtenção de informação sobre os sistemas e práticas de gestão da continuidade de negócio adotados pelas empresas de seguros e pelas sociedades gestoras de fundos de pensões sujeitas à supervisão do ISP, o que se procura concretizar através do questionário em anexo. O mesmo assume um caráter abrangente, incidindo sobre as diversas componentes associadas a esta temática, desde a gestão e coordenação das iniciativas, até à sua implementação operacional. O questionário visa ainda conhecer a capacidade de resposta e de recuperação das entidades na sequência de um evento específico originador de uma disrupção de natureza operacional.

Com esta recolha de elementos, pretende-se, por um lado, obter informação sobre as práticas implementadas pelo mercado, e, por outro lado, identificar eventuais vulnerabilidades ou oportunidades de aperfeiçoamento dos modelos de gestão de continuidade de negócio, contribuindo, desta forma, para uma regulamentação mais eficaz. Adicionalmente, permitirá traçar um quadro global, o mais fiel e objetivo possível da realidade atual, no que respeita à resiliência e capacidade de recuperação dos operadores do setor segurador e dos fundos de pensões. É intenção do ISP divulgar os resultados agregados deste questionário, por forma a facultar ao mercado um *benchmark*, possibilitando eventuais processos de autoavaliação nesta matéria.

Atendendo ao objetivo do presente questionário, as respostas devem privilegiar a análise substantiva e não meramente formal da situação da empresa face às questões colocadas.

Uma vez que o presente questionário foi concebido de modo a ser preenchido por via eletrónica, o respetivo ficheiro será disponibilizado através do Portal ISPnet. Solicita-se, assim, que a resposta ao mesmo seja remetida ao ISP até ao dia 31 de outubro de 2013 para o e-mail desenvolvimento@isp.pt.

Caso surjam dúvidas quanto à informação pretendida, poderá ser contactada a Senhora Dra. Isabel Santos (telefone nº217 903 193 ou e-mail isabel.santos@isp.pt).



Separador “Instruções de Preenchimento”

Instruções de preenchimento do questionário

O questionário sobre a gestão da continuidade de negócio no setor segurador e dos fundos de pensões encontra-se organizado em diferentes separadores, designadamente:

- § Capa
- § Âmbito e objetivos
- § Instruções de Preenchimento
- § Gestão e Governação
- § Análise do Impacto e Riscos
- § Estratégia e Implementação
- § Interação com Entidades Externas
- § Testes e Manutenção
- § Preparação da Empresa
- § Glossário.

No separador Capa devem ser preenchidos os campos relativos à identificação da empresa a quem o questionário é dirigido, bem como o nome do interlocutor responsável pelo seu preenchimento, o órgão ou unidade orgânica a que pertence e o cargo ou função desempenhado. Devem ainda ser preenchidos os contactos de e-mail e de telefone do interlocutor.

No separador Âmbito e objetivos é apresentado o enquadramento legal subjacente à realização do presente questionário, sendo identificados os objetivos que se pretendem atingir com a sua realização. São ainda disponibilizados contactos para esclarecimento de dúvidas relacionadas com o questionário.

Os separadores Gestão e Governação, Análise do Impacto e Riscos, Estratégia e Implementação, Interação com Entidades Externas, Testes e Manutenção e Preparação da Empresa devem ser preenchidos pelo interlocutor, considerando as seguintes regras:

- Todas as questões principais apresentam as possibilidades de resposta, sendo que as questões cuja resposta contém o símbolo permitem apenas a seleção de uma das respostas apresentadas e as questões cuja resposta contém o símbolo permitem a seleção de múltiplas respostas.
- As células de cor laranja são, nos casos aplicáveis, para preenchimento pelo interlocutor, sendo de texto livre.

O separador **Gestão e Governação** é constituído pelos seguintes capítulos:

1. Política de Gestão da Continuidade de Negócio
2. Processo de Gestão da Continuidade de Negócio.

O separador **Análise do Impacto e Riscos** é constituído pelos seguintes capítulos:

3. Análise do Impacto no Negócio
4. Entender os principais riscos a que o negócio está sujeito
5. Cenários de desastre considerados na Análise do Impacto no Negócio.

O separador **Estratégia e Implementação** é constituído pelos seguintes capítulos:

6. Estratégia de Continuidade de Negócio
7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Interação com Entidades Externas** é constituído pelos seguintes capítulos:

8. Interação com fornecedores de bens e serviços no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio
9. Interação com outras entidades externas no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Testes e Manutenção** é constituído pelos seguintes capítulos:

10. Testes, simulações e outros exercícios de preparação da ativação do Plano de Continuidade de Negócio
11. Manutenção do Plano de Continuidade de Negócio.

O separador **Preparação da Empresa** é constituído pelo seguinte capítulo:

12. Preparação da empresa para a ocorrência de desastre.

O separador **Glossário** apresenta a definição de conceitos importantes utilizados no questionário, constituindo um separador apenas para consulta de informação.



Separador “Gestão e Governação”

1. Política de Gestão da Continuidade de Negócio			
1.1	A empresa dispõe de uma política de gestão da continuidade de negócio (GCN)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta “Não”, justificar.</i> Resposta
Em caso de resposta “Não” à questão 1.1 e, caso a empresa não tenha desenvolvido qualquer iniciativa associada à gestão da continuidade de negócio, responder apenas às questões 1.2 e 1.3 e terminar o questionário.			
Em caso de resposta “Sim” à questão 1.1, prosseguir para a questão 1.4.			
1.2	Qual(is) o(s) motivo(s) que a empresa considera justificar(em) o facto de não dispor de uma política de GCN?	<input type="checkbox"/> Não traz benefícios para o negócio <input type="checkbox"/> Nunca experienciou um desastre <input type="checkbox"/> Restrições orçamentais <input type="checkbox"/> Falta de capacidade para realização das atividades operacionais <input type="checkbox"/> Falta de conhecimento para a implementação <input type="checkbox"/> Dificuldade em estabelecer cenários de desastre <input type="checkbox"/> Outro(s)	Qual(is)?
1.3	A empresa tenciona definir e implementar a curto / médio prazo uma política de GCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta “Não”, justificar.</i> Resposta
Em caso de resposta às questões 1.2 e 1.3, terminou o questionário. Por favor, não responder a qualquer outra questão.			
1.4	A política de GCN reflete o perfil de risco da empresa e é proporcional à natureza, dimensão e complexidade do negócio?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
1.5	O Órgão de Administração é o responsável máximo pelo desenvolvimento e implementação da política de GCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
1.6	O Órgão de Administração assegura um acompanhamento próximo do processo de implementação e desenvolvimento da política de GCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
1.7	A competência pela implementação da política de GCN encontra-se delegada em algum comité ou outra unidade orgânica?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta “Sim”, indicar qual o comité ou unidade orgânica.</i> Resposta
Em caso de resposta “Sim” à questão 1.7, responder à questão 1.8. Caso contrário, prosseguir para a questão 1.9.			
1.8	A unidade orgânica responsável pela implementação da política de GCN tem subjacente linhas de responsabilidade claras, designadamente, de reporte ao Órgão de Administração?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	



1. Política de Gestão da Continuidade de Negócio (continuação)																					
1.9	<p>A política de GCN contempla uma definição clara das responsabilidades em caso de desastre?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
Sim	Não																				
1.10	<p>A política de GCN é objeto de ajustamento contínuo, paralelo ao desenvolvimento do negócio?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																				
Sim	Não																				
2. Processo de Gestão da Continuidade de Negócio																					
2.1	<p>Em que fase de desenvolvimento se encontra o processo de gestão da continuidade de negócio (GCN)?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Avaliação e definição</td> <td>Implementação de iniciativas de gestão da continuidade de negócio</td> <td>Manutenção / melhoria contínua</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Avaliação e definição	Implementação de iniciativas de gestão da continuidade de negócio	Manutenção / melhoria contínua														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Avaliação e definição	Implementação de iniciativas de gestão da continuidade de negócio	Manutenção / melhoria contínua																			
2.2	<p>Qual o grau de preponderância que se considera que o processo de GCN tem na empresa?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Muito preponderante</td> <td>Preponderante</td> <td>Pouco preponderante</td> <td>Sem preponderância</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muito preponderante	Preponderante	Pouco preponderante	Sem preponderância												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Muito preponderante	Preponderante	Pouco preponderante	Sem preponderância																		
2.3	<p>Quais os principais fatores que motivaram a definição e implementação de um processo de GCN?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Assegurar a resiliência da empresa</td> <td>Experiência direta de um desastre</td> <td>Cumprir Legislação/Regulamentação</td> <td>Outro(s)</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Qual(is)?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assegurar a resiliência da empresa	Experiência direta de um desastre	Cumprir Legislação/Regulamentação	Outro(s)	Qual(is)?											
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Assegurar a resiliência da empresa	Experiência direta de um desastre	Cumprir Legislação/Regulamentação	Outro(s)																		
Qual(is)?																					
2.4	<p>Qual(is) o(s) benefício(s) que a empresa considera ter atingido / poder atingir pela implementação do processo de GCN?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Aumentar a resiliência da empresa</td> <td>Proteger / melhorar a reputação da empresa</td> <td>Aumentar a vantagem competitiva face a outras empresas</td> <td>Melhorar a gestão de risco</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Fidelizar os clientes</td> <td>Salvaguardar a segurança dos colaboradores</td> <td>Identificar proativamente os impactos de um desastre</td> <td>Outro(s)</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Qual(is)?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aumentar a resiliência da empresa	Proteger / melhorar a reputação da empresa	Aumentar a vantagem competitiva face a outras empresas	Melhorar a gestão de risco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fidelizar os clientes	Salvaguardar a segurança dos colaboradores	Identificar proativamente os impactos de um desastre	Outro(s)	Qual(is)?			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Aumentar a resiliência da empresa	Proteger / melhorar a reputação da empresa	Aumentar a vantagem competitiva face a outras empresas	Melhorar a gestão de risco																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
Fidelizar os clientes	Salvaguardar a segurança dos colaboradores	Identificar proativamente os impactos de um desastre	Outro(s)																		
Qual(is)?																					
2.5	<p>Na definição, implementação ou avaliação dos requisitos associados ao processo de GCN é utilizada alguma norma de qualidade ou Legislação/Regulamentação específicas?</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Não utilizada qualquer norma de qualidade</td> <td>Legislação / Regulamentação nacionais</td> <td>BS 25999</td> <td>ISO 22301</td> <td>ITIL</td> <td>Outro(s)</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Qual(is)?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Não utilizada qualquer norma de qualidade	Legislação / Regulamentação nacionais	BS 25999	ISO 22301	ITIL	Outro(s)	Qual(is)?							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Não utilizada qualquer norma de qualidade	Legislação / Regulamentação nacionais	BS 25999	ISO 22301	ITIL	Outro(s)																
Qual(is)?																					



2. Processo de Gestão da Continuidade de Negócio (continuação)																	
2.6 Qual(is) a(s) fonte(s) de informação utilizada(s) na definição e/ ou implementação do processo de GCN?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Fontes de informação/ conhecimento internos</td><td>Consultoria externa</td><td>Pesquisas sites internet</td><td>Instituições especializadas em Continuidade de Negócio</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr><tr><td>Standards internacionais</td><td>Legislação/ Regulamentação</td><td>Outra(s)</td><td></td></tr></table> <p>Qual(is)?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fontes de informação/ conhecimento internos	Consultoria externa	Pesquisas sites internet	Instituições especializadas em Continuidade de Negócio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Standards internacionais	Legislação/ Regulamentação	Outra(s)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
Fontes de informação/ conhecimento internos	Consultoria externa	Pesquisas sites internet	Instituições especializadas em Continuidade de Negócio														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Standards internacionais	Legislação/ Regulamentação	Outra(s)															
2.7 Qual(is) a(s) unidade(s) orgânica(s) responsável(is) pela operacionalização do processo de GCN (atividades associadas à GCN)?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Unidade orgânica dedicada exclusivamente à Continuidade de Negócio</td><td>Área de Gestão de Riscos</td><td>Área de Segurança</td><td>Área de TI</td><td>Outro(s)</td></tr></table> <p>Qual(is)?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unidade orgânica dedicada exclusivamente à Continuidade de Negócio	Área de Gestão de Riscos	Área de Segurança	Área de TI	Outro(s)						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Unidade orgânica dedicada exclusivamente à Continuidade de Negócio	Área de Gestão de Riscos	Área de Segurança	Área de TI	Outro(s)													
2.8 A empresa dispõe / pretende dispor de recursos afetos em exclusividade às atividades de GCN?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Sim	Não																
2.9 O processo de GCN está integrado nos processos de negócio da organização?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Sim	Não																
2.10 A GCN é transversal a toda a empresa e constitui parte integrante do sistema de gestão de riscos?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Sim	Não																
2.11 O Plano de Atividades e/ou o Orçamento da empresa inclui iniciativas associadas à GCN?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Sim	Não																



Separador “Análise do Impacto e Riscos”

3. Análise do Impacto no Negócio																																
3.1	O processo de GCN encontra-se assente num exercício analítico de avaliação de impactos, que permita avaliar os impactos para o negócio, da ocorrência de diferentes eventos de disrupção operacional?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table> <p><i>Em caso de resposta "Não", justificar:</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
Em caso de resposta "Não" à questão 3.1, prosseguir para a secção 4.																																
3.2	A análise do impacto no negócio identifica as funções de negócio consideradas críticas para a empresa?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table> <p><i>Em caso de resposta "Não", justificar:</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
Em caso de resposta "Não" à questão 3.2, prosseguir para a secção 4.																																
3.3	Na análise do impacto no negócio, quais são os principais fatores considerados pela empresa para identificação e classificação das funções de negócio críticas?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Perdas financeiras</td><td>Aumento de despesa</td><td>Perda de novas oportunidades de negócio</td><td>Perda de clientes</td><td>Impacto nos colaboradores</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Perda de produtividade</td><td>Penalidades legais</td><td>Impacto reputacional</td><td>Impacto na estabilidade do sistema financeiro</td><td>Danos nas instalações</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Danos nas tecnologias e sistemas de informação</td><td>Perda de informação crítica para o negócio</td><td>Outro(s)</td><td></td><td></td></tr></table> <p>Qual(is)?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Perdas financeiras	Aumento de despesa	Perda de novas oportunidades de negócio	Perda de clientes	Impacto nos colaboradores	<input type="checkbox"/>	Perda de produtividade	Penalidades legais	Impacto reputacional	Impacto na estabilidade do sistema financeiro	Danos nas instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Danos nas tecnologias e sistemas de informação	Perda de informação crítica para o negócio	Outro(s)						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																												
Perdas financeiras	Aumento de despesa	Perda de novas oportunidades de negócio	Perda de clientes	Impacto nos colaboradores																												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																												
Perda de produtividade	Penalidades legais	Impacto reputacional	Impacto na estabilidade do sistema financeiro	Danos nas instalações																												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
Danos nas tecnologias e sistemas de informação	Perda de informação crítica para o negócio	Outro(s)																														
3.4	A análise do impacto no negócio contempla uma estimativa do máximo período de tempo durante o qual a empresa poderá suportar a interrupção de cada uma das funções de negócio críticas (MTPD)?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
3.5	A análise do impacto no negócio contempla uma estimativa do máximo período de tempo aceitável para a perda de dados de cada uma das funções de negócio críticas (RPO)?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
3.6	A análise do impacto no negócio contempla o período horário de maior atividade para a execução das funções de negócio críticas?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
3.7	A análise do impacto no negócio contempla a existência de interdependências entre as funções de negócio críticas (funções a "montante" / funções a "jusante")?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															
3.8	A análise do impacto no negócio contempla o levantamento das aplicações de suporte às funções de negócio críticas?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																															
Sim	Não																															



3. Análise do Impacto no Negócio (continuação)

3.9	A análise do impacto no negócio contempla o levantamento e caracterização das infraestruturas físicas e tecnológicas de suporte às funções de negócio críticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.10	A análise do impacto no negócio contempla o levantamento de eventuais procedimentos efetuados com recurso a suportes físicos (por exemplo, registo em papel ou armazenamento de informação em CD)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.11	A análise do impacto no negócio contempla a caracterização de eventuais procedimentos alternativos à normal execução das funções de negócio críticas, em caso de ocorrência de desastre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.12	A análise do impacto no negócio identifica o número mínimo de recursos necessários para recuperar e operar as funções de negócio consideradas críticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.13	A análise do impacto no negócio identifica a existência de dependências externas para a execução das funções de negócio críticas (por exemplo, fornecedores de bens ou serviços)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.14	Na realização da análise do impacto no negócio estiveram envolvidas todas as áreas consideradas relevantes no processo de GCN?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não
3.15	Os resultados da análise do impacto no negócio encontram-se documentados e facilmente acessíveis aos envolvidos no processo de GCN?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Sim	Não

3. Análise do Impacto no Negócio (informação complementar)

3.16	De acordo com os resultados da análise do impacto no negócio, quais as funções de negócio críticas cujo requisito MTPD é considerado...	
3.16.1	... até 4 horas?	<i>Inserir as funções de negócio críticas</i>
3.16.2	... até 12 horas?	<i>Inserir as funções de negócio críticas</i>
3.16.3	... até 24 horas?	<i>Inserir as funções de negócio críticas</i>
3.16.4	... até 48 horas?	<i>Inserir as funções de negócio críticas</i>
3.16.5	... superior a 48 horas?	<i>Inserir as funções de negócio críticas</i>



4. Entender os principais riscos a que o negócio está sujeito

4.1 Quais os riscos aos quais a empresa considera estar potencialmente exposta e que poderão causar uma interrupção das funções de negócio críticas?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riscos relacionados com pessoas ou processos internos	Riscos relacionados com tecnologias e sistemas de informação	Riscos relacionados com fatores externos	Outro(s)

Qual(is)?

4.2 Quais as vulnerabilidades que a empresa considera apresentar e que, ao serem exploradas, podem causar uma interrupção das suas funções de negócio críticas?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vulnerabilidades ao nível de pessoas ou processos internos	Vulnerabilidades ao nível de infraestruturas informáticas	Vulnerabilidades ao nível de infraestruturas de comunicações
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vulnerabilidades ao nível de infraestruturas físicas	Vulnerabilidades ao nível da segurança da informação	Outro(s)

Qual(is)?

4.3 A empresa efetua regularmente avaliações dos riscos a que está potencialmente exposta?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não

Em caso de resposta "Não" à questão 4.3, prosseguir para a secção 5.

4.4 A avaliação de risco contempla uma estimativa das probabilidades de ocorrência, de forma a identificar os riscos mais e menos prováveis?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não



5. Cenários de desastre considerados na Análise do Impacto no Negócio

5.1 A análise do impacto no negócio identifica os cenários de desastre mais plausíveis para a empresa?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não

Em caso de resposta "Não", justificar:

Resposta

Em caso de resposta "Não" à questão 5.1, prosseguir para a secção 6.

5.2 Dos cenários identificados, quais os cenários que a empresa considera mais relevantes em termos da continuidade do negócio?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perda de colaboradores	Falha nas infraestruturas informáticas	Falha nas infraestruturas de comunicações	Falha nas infraestruturas físicas	Outro(s)

Qual(is)?

5.3 Na análise dos cenários de desastre os mesmos foram caracterizados em termos da sua probabilidade de ocorrência?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não

5.4 Na análise dos cenários de desastre os mesmos foram caracterizados em termos da sua possível duração?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não

5.5 Dos cenários de desastre subjacentes ao desenvolvimento do processo de GCN, algum já foi experienciado pela empresa?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim	Não

Em caso de resposta "Não" à questão 5.5, prosseguir para a secção 6.

5.6 O desastre teve impactos ao nível de que componentes do processo de GCN?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funções de negócio críticas	Recursos humanos	Infraestruturas informáticas	Infraestruturas de comunicações	Infraestruturas físicas	Outra(s)

Qual(is)?

5.7 Quais foram os principais impactos ou perdas (caso tenham ocorrido) para a empresa decorrentes da ocorrência do desastre?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perdas financeiras	Aumento de despesa	Perda de novas oportunidades de negócio	Perda de clientes	Impacto nos colaboradores
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perda de produtividade	Penalidades legais	Impacto reputacional	Impacto na estabilidade do sistema financeiro	Danos nas instalações
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Danos nas tecnologias e sistemas de informação	Perda de informação crítica para o negócio	Outro(s)		

Qual(is)?



Separador “Estratégia e Implementação”

6. Estratégia de Continuidade de Negócio														
6.1	A empresa dispõe de uma estratégia de continuidade de negócio que permita a recuperação e operacionalização das funções de negócio consideradas críticas em caso de ocorrência de desastre?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table> <p><i>Em caso de resposta “Não”, justificar.</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Sim	Não													
<p>Em caso de resposta “Não” à questão 6.1, prosseguir para a secção 7.</p>														
6.2	A estratégia de continuidade de negócio tem por base os resultados da análise do impacto no negócio?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table> <p><i>Em caso de resposta “Não”, justificar, indicando em que se baseia a estratégia de continuidade.</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Sim	Não													
6.3	A estratégia de continuidade de negócio estabelece os objetivos e as prioridades de recuperação das funções de negócio críticas?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Sim	Não													
6.4	Dos cenários de desastre considerados mais relevantes para a empresa, sobre quais incide a estratégia de continuidade de negócio?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sobre todos os cenários considerados relevantes</td><td>Sobre os cenários de maior probabilidade de ocorrência</td><td>Sobre os cenários de maior impacto, em caso de ocorrência</td><td>Outro(s)</td></tr><tr><td colspan="4">Qual(is)?</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sobre todos os cenários considerados relevantes	Sobre os cenários de maior probabilidade de ocorrência	Sobre os cenários de maior impacto, em caso de ocorrência	Outro(s)	Qual(is)?			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
Sobre todos os cenários considerados relevantes	Sobre os cenários de maior probabilidade de ocorrência	Sobre os cenários de maior impacto, em caso de ocorrência	Outro(s)											
Qual(is)?														
6.5	A estratégia de continuidade de negócio toma em consideração os limites máximos MTPD definidos na análise do impacto no negócio?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td><td>Requisitos MTPD não definidos</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não	Requisitos MTPD não definidos						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Sim	Não	Requisitos MTPD não definidos												
7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio														
7.1	O Plano de Continuidade de Negócio (PCN) da empresa consubstancia as etapas de análise do impacto no negócio e de definição da estratégia de continuidade de negócio?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table> <p><i>Em caso de resposta “Não”, justificar.</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
Sim	Não													
<p>Em caso de resposta “Não” à questão 7.1, prosseguir para a secção 8.</p>														
7.2	Qual a abrangência das componentes do PCN implementadas à data do presente questionário, no âmbito da recuperação e continuidade das funções de negócio críticas em caso de ocorrência de desastre?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Recuperação de todas as funções de negócio críticas</td><td>Recuperação de parte das funções de negócio críticas</td><td>Outra</td></tr><tr><td colspan="3">Qual?</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recuperação de todas as funções de negócio críticas	Recuperação de parte das funções de negócio críticas	Outra	Qual?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Recuperação de todas as funções de negócio críticas	Recuperação de parte das funções de negócio críticas	Outra												
Qual?														



Instituto de Seguros de Portugal

7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)						
7.3	Qual(is) o(s) critério(s) subjacente(s) à seleção das infraestruturas alternativas que permitem a recuperação das componentes salvaguardadas?	<input type="checkbox"/> Critérios financeiros	<input type="checkbox"/> Minimização dos impactos face à ocorrência de um desastre	<input type="checkbox"/> Perfil de risco distinto das infraestruturas primárias	<input type="checkbox"/> Outro(s)	
<i>Qual(is)?</i>						
7.4	Qual(is) a(s) distância(s) mínima(s) entre o(s) centro(s) onde estão instaladas as infraestruturas primárias e o(s) centro(s) alternativo(s) que permite(m) a recuperação das componentes salvaguardadas?	<input type="checkbox"/> Até 50 km	<input type="checkbox"/> Até 150 km	<input type="checkbox"/> Até 350 km	<input type="checkbox"/> Mais de 350 km, em Portugal	<input type="checkbox"/> Mais de 350 km, fora de Portugal
<i>Em caso de resposta "Mais de 350 km, fora de Portugal", indicar a localização.</i>						
<i>Resposta</i>						
7.5	Em termos de propriedade, quais as características das infraestruturas alternativas que permitem a recuperação das componentes salvaguardadas, ao nível de...					
7.5.1	... aplicações e sistemas de informação (Centro de Processamento de Dados)?	<input type="checkbox"/> Infraestruturas alternativas próprias	<input type="checkbox"/> Infraestruturas alternativas alugadas a uma entidade externa, em regime de utilização exclusiva	<input type="checkbox"/> Infraestruturas alternativas alugadas a uma entidade externa, em regime de utilização partilhada	<input type="checkbox"/> Outra(s)	
<i>Qual(is)?</i>						
7.5.2	... postos de trabalho?	<input type="checkbox"/> Postos de trabalho dedicados	<input type="checkbox"/> Postos de trabalho partilhados com outra empresa do grupo (se aplicável)	<input type="checkbox"/> Postos de trabalho alugados a uma entidade externa, em regime de utilização exclusiva	<input type="checkbox"/> Postos de trabalho alugados a uma entidade externa, em regime de utilização partilhada	<input type="checkbox"/> Outra(s)
<i>Qual(is)?</i>						
7.6	Em termos de recuperação de postos de trabalho, a empresa dispõe de soluções de tele-trabalho (recuperação de funções de negócio através de postos de trabalho remotos)?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não			
7.7	Quais as características das infraestruturas informáticas (Centro de Processamento de Dados) alternativas em termos de disponibilidade?	<input type="checkbox"/> Disponibilidade contínua	<input type="checkbox"/> Hot site	<input type="checkbox"/> Cold site	<input type="checkbox"/> Infraestruturas utilizadas para outras operações em situação normal	<input type="checkbox"/> Outra(s)
<i>Qual(is)?</i>						
7.8	Qual(is) a(s) solução(ões) adotada(s) em termos de salvaguarda de dados?	<input type="checkbox"/> Cópia remota síncrona	<input type="checkbox"/> Cópia remota assíncrona	<input type="checkbox"/> Tape backup and restore	<input type="checkbox"/> Outra(s)	
<i>Qual(is)?</i>						



Instituto de Seguros de Portugal

7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)					
7.9 A periodicidade dos <i>backups</i> a realizar para a informação considerada crítica encontra-se estabelecida e alinhada com os requisitos de perda de dados definidos?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Não</td><td><input type="checkbox"/> Sim, através de uma política de <i>backups</i></td><td><input type="checkbox"/> Sim, mas sem estabelecimento de política de <i>backups</i></td><td><input type="checkbox"/> Outro</td></tr></table> <p>Qual?</p>	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim, através de uma política de <i>backups</i>	<input type="checkbox"/> Sim, mas sem estabelecimento de política de <i>backups</i>	<input type="checkbox"/> Outro
<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim, através de uma política de <i>backups</i>	<input type="checkbox"/> Sim, mas sem estabelecimento de política de <i>backups</i>	<input type="checkbox"/> Outro		
7.10 Encontram-se estabelecidos os mecanismos e procedimentos para a salvaguarda de informação em papel?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Sim</td><td><input type="checkbox"/> Não</td><td><input type="checkbox"/> Não existe informação considerada crítica em papel</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não existe informação considerada crítica em papel	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não existe informação considerada crítica em papel			
7.11 De que forma estão salvaguardadas as redes de comunicações de voz e dados?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Contrato para rede de comunicações alternativa em caso de desastre / outro fornecedor para situação de desastre</td><td><input type="checkbox"/> Rede de comunicações redundante</td><td><input type="checkbox"/> Outra(s)</td></tr></table> <p>Qual(is)?</p>	<input type="checkbox"/> Contrato para rede de comunicações alternativa em caso de desastre / outro fornecedor para situação de desastre	<input type="checkbox"/> Rede de comunicações redundante	<input type="checkbox"/> Outra(s)	
<input type="checkbox"/> Contrato para rede de comunicações alternativa em caso de desastre / outro fornecedor para situação de desastre	<input type="checkbox"/> Rede de comunicações redundante	<input type="checkbox"/> Outra(s)			
7.12 As infraestruturas alternativas físicas estão equipadas com os meios logísticos necessários à continuidade das funções de negócio críticas (por exemplo, telefones)?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Sim</td><td><input type="checkbox"/> Não</td><td><input type="checkbox"/> Não aplicável (soluções implementadas não contemplam infraestruturas alternativas físicas)</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não aplicável (soluções implementadas não contemplam infraestruturas alternativas físicas)	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não aplicável (soluções implementadas não contemplam infraestruturas alternativas físicas)			
7.13 O PCN contempla a identificação de uma estrutura clara de equipas a atuar em situação de desastre, detalhando os respetivos papéis, responsabilidades e poderes de atuação?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Sim</td><td><input type="checkbox"/> Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não		
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não				
Em caso de resposta "Não" à questão 7.13, prosseguir para a questão 7.24.					
7.14 Na estrutura de equipas estão identificadas estruturas de gestão e coordenação com poderes formalmente atribuídos para poderem agir em situação de desastre (tomada de decisões)?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Sim</td><td><input type="checkbox"/> Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não		
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não				
7.15 O PCN contempla a identificação dos procedimentos necessários para a recuperação, restabelecimento e operacionalidade das funções de negócio críticas?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Não contempla procedimentos</td><td><input type="checkbox"/> Sim, para a recuperação das infraestruturas físicas, informáticas e de comunicações</td><td><input type="checkbox"/> Sim, para a operação das funções de negócio em situação de contingência</td><td><input type="checkbox"/> Outro(s)</td></tr></table> <p>Qual(is)?</p>	<input type="checkbox"/> Não contempla procedimentos	<input type="checkbox"/> Sim, para a recuperação das infraestruturas físicas, informáticas e de comunicações	<input type="checkbox"/> Sim, para a operação das funções de negócio em situação de contingência	<input type="checkbox"/> Outro(s)
<input type="checkbox"/> Não contempla procedimentos	<input type="checkbox"/> Sim, para a recuperação das infraestruturas físicas, informáticas e de comunicações	<input type="checkbox"/> Sim, para a operação das funções de negócio em situação de contingência	<input type="checkbox"/> Outro(s)		
7.16 O PCN contempla a identificação dos colaboradores que deverão atuar após a ocorrência de um desastre?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Não identifica colaboradores</td><td><input type="checkbox"/> Sim, colaborador principal</td><td><input type="checkbox"/> Sim, colaborador substituto</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Não identifica colaboradores	<input type="checkbox"/> Sim, colaborador principal	<input type="checkbox"/> Sim, colaborador substituto	
<input type="checkbox"/> Não identifica colaboradores	<input type="checkbox"/> Sim, colaborador principal	<input type="checkbox"/> Sim, colaborador substituto			
7.17 O PCN contempla a identificação de listas de contactos dos colaboradores que deverão atuar após a ocorrência de um desastre?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/> Sim</td><td><input type="checkbox"/> Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não		
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não				



7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)											
<p>7.18 Da estrutura total de colaboradores da empresa, qual a percentagem de colaboradores que se encontra afeta à...</p>											
<p>7.18.1 ... recuperação de infraestruturas tecnológicas e de sistemas de informação após a ocorrência de desastre?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Até 10%</td> <td>Até 25%</td> <td>Até 50%</td> <td>Até 75%</td> <td>Mais de 75%</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Até 10%	Até 25%	Até 50%	Até 75%	Mais de 75%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Até 10%	Até 25%	Até 50%	Até 75%	Mais de 75%							
<p>7.18.2 ... continuidade operacional das funções de negócio críticas após a ocorrência de desastre?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Até 10%</td> <td>Até 25%</td> <td>Até 50%</td> <td>Até 75%</td> <td>Mais de 75%</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Até 10%	Até 25%	Até 50%	Até 75%	Mais de 75%
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Até 10%	Até 25%	Até 50%	Até 75%	Mais de 75%							
<p>7.19 Encontram-se salvaguardadas questões contratuais com os colaboradores para eventuais necessidades decorrentes da sua atuação ao nível do PCN (por exemplo, disponibilidade para horas extraordinárias)?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.20 O PCN contempla a contratação de recursos externos para atuação após a ocorrência de um desastre?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim, em qualquer circunstância</td> <td>Sim, apenas em caso de indisponibilidade dos colaboradores da empresa</td> <td>Não contempla a contratação de recursos externos</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim, em qualquer circunstância	Sim, apenas em caso de indisponibilidade dos colaboradores da empresa	Não contempla a contratação de recursos externos				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Sim, em qualquer circunstância	Sim, apenas em caso de indisponibilidade dos colaboradores da empresa	Não contempla a contratação de recursos externos									
<p>7.21 O PCN contempla procedimentos e / ou contratos que assegurem a disponibilização de meios de transporte para deslocação de colaboradores para infraestruturas alternativas?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> <td>Não aplicável (soluções implementadas não contemplam deslocação de colaboradores)</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não	Não aplicável (soluções implementadas não contemplam deslocação de colaboradores)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
Sim	Não	Não aplicável (soluções implementadas não contemplam deslocação de colaboradores)									
<p>7.22 Encontram-se salvaguardadas questões contratuais com os colaboradores para a prestação de serviços numa localização distinta da localização onde são desempenhadas as suas funções em situação normal?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.23 O PCN contempla uma política de comunicação interna (comunicação entre os colaboradores da empresa) com procedimentos que assegurem uma eficaz transmissão de informação entre todos os envolvidos, incluindo o reporte ao Órgão de Administração?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.24 O PCN contempla a identificação dos critérios necessários para a tomada de decisão da sua ativação (parcial ou total)?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.25 O Órgão de Administração é o responsável pela ativação do PCN, em caso de desastre?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table> <p><i>Em caso de resposta "Não", identificar o responsável pela ativação.</i></p> <p>Resposta</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.26 O PCN contempla provisões de meios financeiros para suprimir eventuais necessidades que decorram da sua ativação?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										
<p>7.27 O PCN contempla procedimentos de retorno à situação normal, após uma situação de desastre?</p>	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										



Instituto de Seguros de Portugal

7. Desenvolvimento e implementação do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)	
7.28 O PCN encontra-se documentado num manual que permita o acesso à informação necessária para assegurar a continuidade das funções de negócio críticas em caso de desastre?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Em caso de resposta "Não" à questão 7.28, prosseguir para a questão 7.30.	
7.29 Em que formato(s) se encontra o manual do PCN?	<input type="checkbox"/> Em formato físico <input type="checkbox"/> Em diretório de rede <input type="checkbox"/> Na intranet <input type="checkbox"/> Outro(s)
<i>Qual(is)?</i>	
7.30 Está garantida a salvaguarda de toda a documentação de suporte ao PCN, em caso de desastre?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
7.31 Qual a abrangência da divulgação do PCN na empresa?	<input type="checkbox"/> Divulgado a todos os colaboradores <input type="checkbox"/> Divulgado apenas aos colaboradores envolvidos na recuperação das funções de negócio críticas <input type="checkbox"/> Outra
<i>Qual?</i>	
7.32 Os colaboradores que assumem funções ao nível do PCN estão devidamente treinados para atuar em conformidade após a ocorrência de desastre?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Parcialmente (é possível melhorar o grau de preparação)
7.33 Com que periodicidade são realizadas ações de formação e de sensibilização aos colaboradores no âmbito da gestão da continuidade de negócio?	<input type="checkbox"/> Periodicidade trimestral <input type="checkbox"/> Periodicidade semestral <input type="checkbox"/> Periodicidade anual <input type="checkbox"/> Outra(s)
<i>Qual(is)?</i>	
7.34 Encontra-se atualmente planeada alguma ação de formação ou de sensibilização de colaboradores no âmbito da gestão da continuidade de negócio?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Em caso de resposta "Sim", indicar o âmbito da ação de formação ou sensibilização. <i>Resposta</i>	
7.35 O PCN está integrado com outros planos de atuação em caso de emergência (por exemplo, plano de evacuação de edifícios)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não



Separador “Interação com Entidades Externas”

8. Interação com fornecedores de bens e serviços no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio						
8.1	<p>A empresa dispõe de funções de negócio críticas ou de serviços de suporte a serem prestados por entidades externas (por exemplo, em regime de <i>outsourcing</i>)?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					
<p><i>Em caso de resposta "Sim", indicar quais as funções de negócio ou serviços de suporte a serem prestados por entidades externas.</i></p> <p>Resposta</p>						
<p>Em caso de resposta "Não" à questão 8.1, prosseguir para a secção 9.</p>						
8.2	<p>Os contratos estabelecidos com essas entidades asseguram a continuidade das funções e / ou serviços críticos em caso de ocorrência de desastre que afete a empresa?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					
8.3	<p>Estão garantidos os mecanismos de comunicação entre a empresa e as entidades prestadoras de serviços, incluindo uma lista com os respetivos contactos, em caso de ocorrência de desastre que afete a empresa?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					
8.4	<p>O PCN contempla a definição de mecanismos e procedimentos que assegurem a manutenção dos serviços prestados ou bens fornecidos se a empresa estiver a operar a partir de uma localização alternativa?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					
8.5	<p>A empresa dispõe de informação sobre a capacidade de continuidade dos serviços prestados ou bens fornecidos em caso de ocorrência de um desastre que afete essa entidade prestadora / fornecedora?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					
8.6	<p>Estão definidos níveis de serviço mínimos a assegurar por parte das entidades prestadoras de serviços, em caso de ocorrência de desastre de elevadas proporções?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Sim	Não					



9. Interação com outras entidades externas no âmbito do Plano de Continuidade de Negócio

9.1 O PCN possui uma política de comunicação com o exterior (comunicação com contrapartes, autoridade de supervisão, imprensa, tomadores de seguros, público em geral ou outras entidades externas relevantes)?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Sim Não	
Em caso de resposta "Não" à questão 9.1, prosseguir para a questão 9.5.		
9.2 O PCN contempla a existência formal de uma estrutura de recursos que assegure uma eficaz comunicação com o exterior?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Sim Não	
9.3 O PCN contempla a existência de procedimentos e material de suporte para a comunicação com o exterior (por exemplo, minutas ou comunicados de imprensa pré-definidos)?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Sim Não	
9.4 O PCN contempla a existência de listas de contactos das entidades externas relevantes?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Sim Não	
9.5 O PCN contempla a existência de meios de comunicação específicos para dar resposta a eventuais solicitações relacionadas com a ocorrência de desastre?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Não contempla meios de comunicação específicos para situação de desastre Linha de atendimento telefónico dedicada Sítio de internet específico para a situação de desastre Outro(s)	
<i>Qual(is)?</i>		
9.6 A empresa já promoveu / participou em alguma ação com outras entidades, de forma a partilhar experiências ou conhecimentos no âmbito da gestão da continuidade de negócio?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Sim Não	Em caso de resposta "Sim", indicar qual(is) ação(ões) que promoveu ou em que participou. <i>Resposta</i>



Separador “Testes e Manutenção”

10. Testes, simulações e outros exercícios de preparação da ativação do Plano de Continuidade de Negócio		
10.1 A empresa realiza regularmente testes, simulações ou outros exercícios de preparação da ativação do PCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta “Não”, justificar.</i> Resposta
Em caso de resposta “Não” à questão 10.1, prosseguir para a secção 11.		
10.2 Com que periodicidade são realizados os testes, simulações ou outros exercícios de preparação da ativação do PCN?	<input type="checkbox"/> Periodicidade trimestral <input type="checkbox"/> Periodicidade semestral <input type="checkbox"/> Periodicidade anual <input type="checkbox"/> Outra	Qual?
10.3 Sobre que componente(s) do PCN incidiram os exercícios realizados?	<input type="checkbox"/> Ativação e operação de postos de trabalho alternativos <input type="checkbox"/> Deslocação de recursos humanos para infraestruturas físicas alternativas <input type="checkbox"/> Recuperação de infraestruturas tecnológicas e de sistemas de informação alternativos <input type="checkbox"/> Testes à rede de comunicações <input type="checkbox"/> Testes aos backups <input type="checkbox"/> Testes a estruturas de equipas, mecanismos de comunicação e decisão <input type="checkbox"/> Outro(s)	Qual(is)?
10.4 Dos cenários de desastre considerados relevantes para a empresa, quais os considerados nos exercícios realizados?	<input type="checkbox"/> Perda de Colaboradores <input type="checkbox"/> Falha nas infraestruturas <input type="checkbox"/> Falha nas infraestruturas de comunicações <input type="checkbox"/> Falha nas infraestruturas físicas <input type="checkbox"/> Outro(s)	Qual(is)?
10.5 Nos exercícios realizados foram efetuadas simulações considerando diferentes <i>timings</i> de ocorrência do desastre?	<input type="checkbox"/> Não foram considerados diferentes <i>timings</i> <input type="checkbox"/> Desastre ocorrido durante o período de normal funcionamento da empresa <input type="checkbox"/> Desastre ocorrido num horário de pico de atividade <input type="checkbox"/> Desastre ocorrido durante a noite, em dia útil <input type="checkbox"/> Desastre ocorrido ao fim de semana ou feriado <input type="checkbox"/> Outro(s)	Qual(is)?
10.6 Os exercícios realizados contemplaram a interação com entidades externas relevantes para a empresa?	<input type="checkbox"/> Não foram realizados exercícios com entidades externas <input type="checkbox"/> Interação com entidades externas prestadoras/fornecedoras de bens ou serviços críticos <input type="checkbox"/> Interação com entidades externas relevantes para o negócio <input type="checkbox"/> Interação com serviços de emergência <input type="checkbox"/> Outro(s)	Qual(is)?
10.7 Nos últimos dois anos foi realizado algum teste, simulação ou outro exercício de preparação da ativação do PCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta “Sim”, especificar qual o âmbito do(s) exercício(s).</i> Resposta
10.8 Os exercícios realizados originaram ou despoletaram revisões ao PCN ou outras ações de manutenção?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	



Instituto de Seguros de Portugal

10. Testes, simulações e outros exercícios de preparação da ativação do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)

10.9	Encontra-se atualmente planeada a realização de algum exercício ao PCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta "Sim", indicar a data prevista de realização do exercício e o respetivo âmbito.</i> Resposta
------	---	---	--

11. Manutenção do Plano de Continuidade de Negócio

11.1	O PCN é revisto e atualizado periodicamente?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Em caso de resposta "Não" à questão 11.1, prosseguir para a secção 12.			
11.2	Com que periodicidade são realizadas as ações de revisão e atualização do PCN?	<input type="checkbox"/> Periodicidade trimestral <input type="checkbox"/> Periodicidade semestral <input type="checkbox"/> Periodicidade anual <input type="checkbox"/> Outra	Qual?
11.3	São realizadas ações de revisão ao PCN após ocorrer uma alteração significativa no negócio (por exemplo, a implementação de nova aplicação ou a extinção de uma função de negócio anteriormente considerada crítica) ou no perfil de risco da empresa?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
11.4	Já foi realizada alguma revisão à análise do impacto no negócio ou à estratégia de continuidade de negócio da empresa (por exemplo, decorrente da implementação de uma nova função de negócio)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
11.5	São realizadas periodicamente ações de inspeção ou de manutenção das infraestruturas alternativas (físicas, informáticas ou de comunicações)?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
11.6	Encontra-se atualmente planeada a realização de alguma ação de revisão ou de atualização do PCN?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<i>Em caso de resposta "Sim", especificar qual a ação de revisão ou atualização.</i> Resposta
11.7	O PCN é sujeito regularmente a auditorias internas ou externas?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Em caso de resposta "Não" à questão 11.7, prosseguir para a secção 12.			



11. Manutenção do Plano de Continuidade de Negócio (continuação)

11.8 Com que periodicidade são realizadas as auditorias ao PCN?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Auditoria interna, com periodicidade semestral</td><td>Auditoria interna, com periodicidade anual</td><td>Auditoria externa, com periodicidade semestral</td><td>Auditoria externa, com periodicidade anual</td><td>Outra(s)</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auditoria interna, com periodicidade semestral	Auditoria interna, com periodicidade anual	Auditoria externa, com periodicidade semestral	Auditoria externa, com periodicidade anual	Outra(s)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Auditoria interna, com periodicidade semestral	Auditoria interna, com periodicidade anual	Auditoria externa, com periodicidade semestral	Auditoria externa, com periodicidade anual	Outra(s)							
	<p>Qual(is)?</p>										
11.9 Encontra-se atualmente planeada a realização de alguma auditoria (interna ou externa) ao PCN?	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Sim</td><td>Não</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sim	Não	<p><i>Em caso de resposta "Sim", especificar qual a auditoria planeada, bem como o seu âmbito.</i></p> <p>Resposta</p>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Sim	Não										



Separador “Preparação da Empresa”

12. Preparação da empresa para a ocorrência de desastre

O grupo de questões que se segue permite conhecer a preparação e a capacidade de resposta da empresa perante a ocorrência de um desastre. Para tal, é fornecido um cenário de desastre hipotético, sendo apresentados os pressupostos subjacentes à sua ocorrência.

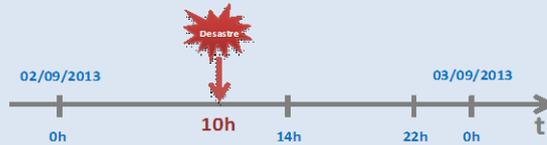
Nota: Caso a empresa não disponha de informação suficiente que lhe permita responder, assinalar o respetivo indicador, não respondendo às questões apresentadas.

Cenário de desastre (hipotético)

Suponha que às 10h do dia **2 de setembro de 2013** é verificada a ocorrência de um incidente no Centro de Processamento de Dados da empresa, não afetando postos de trabalho nem infraestruturas adjacentes. O incidente tem também impacto sobre as ligações de comunicações de dados e voz existentes.

Após uma avaliação dos danos resultantes do incidente, é verificado que as plataformas informáticas do *site* principal afetadas pelo incidente estão inoperacionais, não sendo possível aferir quando as mesmas poderão ser restauradas.

Conclui-se que será necessária a ativação de mecanismos de continuidade de negócio, para garantir a operacionalização das funções de negócio mais críticas, bem como para restabelecer a rede de comunicações.



Informação não disponível / insuficiente.

Justificar

- 12.1** A ocorrência do desastre implica a deslocação de colaboradores para uma localização distinta das infraestruturas primárias, para ativação das infraestruturas tecnológicas alternativas (sistemas e comunicações) e restabelecimento das funções de negócio críticas?
- Sim Não
- 12.2** A ocorrência do desastre implica a ativação de postos de trabalho para a recuperação das infraestruturas alternativas?
- Sim Não
- 12.3** Para cada uma das funções de negócio críticas que é possível restabelecer, são respeitados os limites máximos de indisponibilidade admissível (MTPD) definidos?
- Sim, para todas as funções de negócio recuperadas Sim, para parte das funções de negócio recuperadas Não são respeitados os requisitos de MTPD definidos Requisitos MTPD não definidos para as funções de negócio críticas
- 12.4** Desde o último ponto de sincronismo de informação, o volume dados críticos perdidos satisfaz os requisitos de perda de dados definidos para cada uma funções de negócio críticas?
- Sim, para todas as funções de negócio recuperadas Sim, para parte das funções de negócio recuperadas Não é possível satisfazer os requisitos ao nível de perda de dados Não ocorrem perdas de dados críticos



Instituto de Seguros de Portugal

12. Preparação da empresa para a ocorrência de desastre (continuação)

<p>12.5 Após a ocorrência do desastre, em quanto tempo é possível restabelecer as comunicações de voz (por exemplo, disponibilização de serviços de <i>call center</i> a clientes)?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Não é afetada a comunicação</td><td>Até 4 horas</td><td>Até 12 horas</td><td>Até 24 horas</td><td>Até 48 horas</td><td>Mais de 48 horas</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	Não é afetada a comunicação	Até 4 horas	Até 12 horas	Até 24 horas	Até 48 horas	Mais de 48 horas					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Não é afetada a comunicação	Até 4 horas	Até 12 horas	Até 24 horas	Até 48 horas	Mais de 48 horas								
<p>12.6 Após a ocorrência do desastre, em quanto tempo é possível restabelecer as comunicações de dados (por exemplo, comunicação com entidades externas através de internet ou disponibilização do acesso à extranet da empresa)?</p>	<table border="1"><tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Não é afetada a comunicação</td><td>Até 4 horas</td><td>Até 12 horas</td><td>Até 24 horas</td><td>Até 48 horas</td><td>Mais de 48 horas</td></tr></table>	<input type="checkbox"/>	Não é afetada a comunicação	Até 4 horas	Até 12 horas	Até 24 horas	Até 48 horas	Mais de 48 horas					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Não é afetada a comunicação	Até 4 horas	Até 12 horas	Até 24 horas	Até 48 horas	Mais de 48 horas								
<p>12.7 Explique sucintamente as principais atividades desenvolvidas nas 12 horas após a ocorrência do desastre, indicando:</p>	<p>- Principais atividades desenvolvidas até à tomada de decisão de ativação do Plano de Continuidade de Negócio;</p> <p>- Principais atividades desenvolvidas com vista à recuperação de infraestruturas físicas, informáticas e de comunicações, mencionando as equipas envolvidas;</p> <p>- Principais atividades desenvolvidas com vista à recuperação e operacionalização das funções de negócio críticas cujo MTPD é inferior ou igual a 12 horas, mencionando as equipas envolvidas.</p> <p>Inserir resposta</p> <p>Fim do Questionário. Agradecemos a sua participação.</p>												



Separador “Glossário”

Glossário

Nesta secção apresenta-se, por ordem alfabética, a definição de alguns conceitos no âmbito da sua utilização no Questionário sobre a Gestão da Continuidade de Negócio no Setor Segurador e dos Fundos de Pensões.

Cold site	Infraestruturas que, não sendo utilizadas no dia-a-dia, estão disponíveis para a execução das funções de negócio críticas em caso de desastre, embora requerendo a sua ativação prévia. Este <i>site</i> não disponibiliza cópias de dados ou <i>hardware</i> configurado.
Cópia remota síncrona	Cópia de dados que assegura a criação de uma cópia da informação primária, permanentemente atualizada, em relação à informação primária.
Desastre	Evento suscetível de perturbar o funcionamento normal e contínuo do negócio. A título exemplificativo, consideram-se como desastres, catástrofes naturais, pandemias, atos de terrorismo, falhas nos sistemas informáticos, incêndios, inundações e falhas graves de energia.
Função de negócio crítica	Função de negócio que, no caso de ser interrompida, tem o potencial de gerar implicações significativas na continuidade da atividade, na reputação, na situação financeira e/ou nas contrapartes da empresa.
Hotsite	Infraestruturas que são mantidas atualizadas e preparadas para serem ocupadas a qualquer momento, não sendo utilizadas para operação diária.
Infraestruturas primárias	Local ou locais onde são executadas as funções de negócio críticas em situação normal.
MTPD - <i>Maximum tolerable period of disruption</i> (Período máximo de indisponibilidade admissível)	Período de tempo máximo aceitável de permanência da falha causada pela interrupção da função de negócio e a partir do qual se considera que a viabilidade da organização será irremediavelmente ameaçada.
Resiliência	Capacidade de uma organização de resistir, após ter sido afetada por um determinado desastre.
RPO - <i>Recovery Point Objective</i> (Período máximo de perda de dados admissível)	Período de tempo máximo aceitável para a perda de dados, caso ocorra um desastre que afete um determinado serviço informático.
<i>Tape backup and restore</i>	Cópia de dados de um disco para um meio de armazenamento externo e restauro da informação copiada.
Vulnerabilidade	Ponto fraco ou falha existente num determinado sistema ou recurso da organização, que poderá ser explorada, propositada ou inadvertidamente, causando prejuízo a essa organização.