



Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Equipe de Gerenciamento de Crises (EGC)

Data da aprovação: 24/07/2019

Aprovado por: Diretoria

Versão: 2.0

Uso interno

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Escopo e público-alvo		Principais Gestores			
Esta política aplica-se as corretoras ICAP do Brasil CTVM Ltda. e Tullett Prebon Brasil S.A. CTVM pertencentes ao Grupo TPICAP, envolvendo todas as áreas de negócios, mesa de operações, funções de controle, liquidação e suporte aos colaboradores da empresa.		Gerente de Crise: Eduardo Azevedo Suplente: Pedro Fernandes Gestor de Continuidade de Negócios Américas: Ida Love			
Eficiente desde		Localização			
-		Z:\Políticas_Normas			
Versão de revisão	Autor	Aprovado por	Proprietário	Data	Descrição da mudança
2.0	Carolina Almeida	-	Risco	22/07/2019	Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Conteúdo

1.	Objetivos	4
2.	Ações/ Checklist	4
3.	Comunicação	6
4.	Mapas de Evacuação de Emergência	6
5.	Papéis e Responsabilidades dos Membros do EGC	6
6.	Recuperação	12
6.1.	Recuperação de TI	12
6.2.	Um a dois dias após o incidente	13
6.3.	Requisitos de Recuperação do escritório do Rio de Janeiro para São Paulo	13
6.4.	Requisitos de Recuperação do escritório de São Paulo para o Rio de Janeiro	14
6.5.	Planejamento de Sucessão – Sucessor somente durante o evento de PCN	14
Anexo A: Lista de prioridades e tarefas		15
Anexo B: Contatos Críticos		18
Anexo C: Plano de Evacuação de Emergência		27
Anexo E: Contatos de Emergência		32

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

1.Objetivos

O objetivo do documento é identificar e priorizar a recuperação das atividades / sistemas críticos para a operação, definindo o impacto sobre os processos se essas atividades / sistemas forem interrompidas.

O Objetivo da Equipe de Gerenciamento de Crises (EGC) é atuar como um ponto central para qualquer incidente relevante onde seja necessário invocar o Plano de Continuidade de Negócio.

Durante qualquer evacuação o EGC, deverá reunir-se nos seguintes pontos:

Rio de Janeiro	São Paulo
1. Em frente ao Banco Bradesco – Mario Henrique Simonsen Condomínio	1. Em frente ao restaurante Fifties na esquina com a Rua Funchal São Tomé
2. Barra Square – Avenida das Américas 3.555	2. Na entrada do Shopping Vila Olímpia – Rua Olimpíadas 360

2.Ações/ Checklist

Ação	Responsável	Quem?	Concluído?
Reunir todos EGC juntos seja pessoalmente ou por telefone.	Qualquer pessoa pode invocar o EGC		
Os funcionários estão seguros? Caso não haja nenhuma lesão, faça uma nota de onde eles estão e quem está cuidando deles; tenha por perto os detalhes dos parentes.	RH – Silvana Almeida		
Designar uma pessoa – para tomar notas e garantir que todas as ações estejam registradas.	RH – Silvana Almeida / Administrativo – Claudia Bernardes		

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Designar uma pessoa para lidar com os Serviços de Emergência.	Administrativo – Claudia Bernardes		
Entrar em contato com David Dempsey (COO LATAM).	EGC Líder – Eduardo Azevedo ou Pedro Fernandes		
Designar uma pessoa para entrar em contato com o Gestor Américas de Continuidade de Negócios – Ida Love.	Risco – Carolina Almeida		
Designar uma pessoa para iniciar o processo de alerta para toda a equipe.	Risco – Carolina Almeida		
Contato com órgãos de imprensa.	Diretor Comercial – Eduardo Azevedo		
Contato com órgãos internacionais de imprensa	Diretor Comercial – Eduardo Azevedo		
Desviar o número de atendimento ao cliente Home Broker.	Gerente de HB – Eduardo Azevedo / TI – Sergio Pereira		
Desviar os clientes Institucionais para o escritório de contingência.	Diretor BVSP – Eduardo Azevedo / TI - Sergio Pereira e/ou Ernesto Viviani		
Desviar clientes DMA para o escritório de contingência.	Coordenador de DMA – Felipe Maciel/ TI - Sergio Pereira e/ou Ernesto Viviani		
Enviar carga de trabalho do Middle e BackOffice para outro local e priorizar o trabalho realizado	Operações – Pedro Fernandes		
Entrar em contato com os Reguladores – 30 minutos para notificar à Bovespa	Operações – Pedro Fernandes / <u>Financeiro – Antonio Carlos Giorgi</u>		

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Enviar e-mail para todos os clientes do local afetado, para dar-lhes números alternativos de contato dos assessores.	Diretor Comercial – Eduardo Azevedo		
Começar a trabalhar para iniciar o plano de recuperação.	Toda EGC		
Coordenação com o escritório de contingência para inicializar a TI.	TI – Sergio Pereira e/ou Ernesto Viviani		

3. Comunicação

Qualquer contingência no Brasil deve ser imediatamente comunicada à EGC. Todo o fluxo de comunicação deve ocorrer através de celular (incluindo aplicativos), e-mail, SMS, Telefone e/ou outros.

4. Mapas de Evacuação de Emergência

Plano de evacuação e mapa no Anexo I.

5. Papéis e Responsabilidades dos Membros do EGC

- Iniciar contato com EGC Américas ou COO (David Dempsey) e;
- Contatar RH em relação às questões de pessoal;
- Coordenar controle de danos e o processo de recuperação com os membros do EGC. Se necessário, comunicar a situação de crise para outros centros regionais da ICAP do Brasil e ou Tullett Prebon Brasil. Considerar realocação Rio – São Paulo – Rio. O EGC local deve manter o EGC de outros centros informados sobre o estado de crise e processo de recuperação;

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

- A chamada será feita inicialmente para o Gerente de Crise Eduardo Azevedo ou Pedro Fernandes. Na ausência de ambos ou Ida Love, deve-se entrar em contato com o restante da equipe. Se for considerado necessário, o Gerente de Crise irá se reunir com o time de Gestão de Crises.
- No caso de um incidente ocorrido fora de horário comercial, o EGC fará a ligação por telefone e usará o recurso de conferência para coordenar os procedimentos.
- Enquanto ainda localizado dentro das instalações, sistemas de comunicação normais podem ser utilizados. Telefone e e-mail (se a rede estiver funcionando).
- Caso as instalações ou qualquer parte das instalações se tornem inabitáveis após um desastre, a decisão a ser tomada será em relação à realocação de pessoal.
- Investigar causas do problema que ocasionou a contingência ou problema em sistema específico.

RH

- Caso se torne impossível para os funcionários irem para casa, as tentativas devem ser feitas para encontrar alojamento em hotel.
- Em caso de eventuais sinistros, o EGC deve ser avisado. Um membro do departamento de RH (Silvana Almeida) deve ser alocado para verificar o número de lesões e reportar para a gerência sênior. Os parentes próximos da vítima serão notificados.
- Contatos de parentes são de responsabilidade do RH: Silvana Almeida e Patrícia Martins.
- No caso de serem aconselhados pela defesa civil a evacuar o prédio, as pessoas serão direcionadas para áreas seguras. Isso poderá implicar que a negociação seja parcialmente interrompida, pois as áreas de segurança podem estar distantes do local de negociação da corretora. É essencial que os funcionários não sejam autorizados a voltar para suas mesas até estar tudo bem.
- No caso de uma evacuação solicitada pelo condomínio, nenhum controle poderá ser mantido até que os funcionários estejam no ponto de encontro. Uma avaliação será feita em relação ao tempo que demorará para que o acesso ao prédio seja restabelecido.
- Caso haja qualquer fatalidade, o RH deve notificar as autoridades relevantes. A gerência executiva deverá acompanhar os casos junto às autoridades.

TI

- Avaliar a extensão dos danos às comunicações / equipamentos / eletrônicos / PC's, etc.;
- Avaliar a disponibilidade de recursos;
- Em caso de desastre, TI deve transferir todos os serviços de sistema para um site secundário ou vice-versa;
- Após dano às instalações, é essencial que a reparação seja feita o mais breve possível. (TI / administrativo irão assumir a liderança sobre isso);

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

- No caso de um desastre, os tempos de reação das empresas de serviços e nossos fornecedores de telecomunicações serão de grande importância (administrativo irá assumir a liderança de serviços e TI irá assumir a liderança em telecomunicações).
- Disponibilidade de hardware alternativo para uso, no caso de que a primeira linha de comunicações tenha sido terminada em situação de crise.
- Caso deva haver evacuação das instalações, garantir que sistemas de TI estão sendo executados com segurança e seguros, se possível.

Administrativo

- Contatar a gestão do edifício e retornar as informações para a Equipe de Gestão de Crise.

Operações

- Avaliar a estrutura e garantir que, em relação à BM&F e BVSP, os mecanismos de liquidação podem garantir: (a) liquidação diária com a Bolsa; (b) depósitos de margem; (c) responder a chamada de margem; (d) receber e pagar valores de liquidação; (e) receber e entregar ativos; (f) efetuar transferência de ativos no sistema;
- Em relação à liquidação com clientes, mecanismos que garantem: (a) comunicação com os clientes, BM&F e BVSP, corretora, agente de custódia, câmara de liquidação e banco de liquidação e (b) monitoramento de saída e entrada de recursos;
- Em relação à atualização de posições, mecanismos que garantem: (a) cliente ser capaz de cancelar posições em BM&F e BVSP e (b) para operações feitas em D+1: confirmar ordens, especificar ordens, repassar a ordem ou realocar.

Front Office

- Em relação à negociação, garantir que todos os clientes poderão executar suas ordens, embora haja capacidade restrita.

Política de Risco de Crédito e Mercado

Estrutura de Gerenciamento de Riscos

Maio/2019

Uso interno

Função	Responsável	Substituto	Principais Responsabilidades
Gerente de Crise	Eduardo Azevedo	Pedro Fernandes e Antonio Giorgi	1. Responsabilidade na tomada de decisões 2. Conduzir a Equipe Prata e a lida com a imprensa 3. Autoridade para comprometer até US\$20.000 com “gastos de crise” 4. Contato com principais executivos nas operações no exterior para informá-los sobre o evento de crise. 5. Contato com a imprensa para garantir a adequação de toda comunicação externa.
Coordenador de crise / Administrativo	Claudia Bernardes	Pedro Fernandes	1. Evacuar as instalações. 2. Atuar como um ponto central de contato. 3. Segurança, incluindo equipe de salvamento, engenheiros, utilitários, contratantes locais, permissionamento para acesso ao local de trabalho etc. 4. Coordenar o time de incidentes no local afetado. 5. Garantir que o local do incidente está gerenciado e seguro. 6. Averiguar os danos nas instalações. 7. Organizar comida, quartos de hotel e planos de viagem. 8. Contatar serviços de emergência, instalações, contratados locais, serviços de transporte, autoridades locais, etc.
RH	Silvana Almeida	Patrícia Martins	1. Verificar a segurança de todos os empregados. 2. Preparar mensagens para todos empregados. 3. Garantir que a política / diretriz para lidar com acidentes é realizada. 4. Avaliar a extensão de lesões, notificando o parente próximo, etc. 5. Garantir que há processos em andamento para aconselhamento de funcionários, se necessário. 6. Assessoria em seguros pessoais.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Função	Responsável	Substituto	Principais Responsabilidades
Business	Eduardo Azevedo	Pedro Fernandes e Antonio Giorgi	1. Identificar e gerenciar os negócios afetados e determinar quais negócios devem continuar. 2. Contatar os clientes.
TI	Ernesto Viviani/ Sergio Pereira	Sergio Pereira/ Ernesto Viviani	1. Avaliar os danos aos equipamentos, sistemas, telefonia e aplicações. 2. Restauração conforme exigências de prioridade. 3. Reconciliação e realinhamento de dados, verificação de integridade de dados, permissões de segurança.
Operações / Middle Office	Carlos Alexandre Rodrigues	Rodrigo Maciel	1. Checar e validar se todas as informações estão recuperadas e estão bem para continuar o plano de contingência. 2. Contatar todas as Bolsas, câmara de liquidação e agências de liquidação e garantir que todas as negociações pendentes estão concluídas e os processos estão corretos para completar a liquidação a tempo. 3. Confirmar se todos os trades foram enviados aos clientes, conforme apropriado. 4. Certificar se existem canais de comunicação com as agencias de liquidação.
Jurídico / Compliance	Milena Inawashiro	Pedro Fernandes	1. Trabalhar com a mídia para garantir que todas as comunicações externas estão adequadamente formuladas. 2. Conduta ao regulador sob uma perspectiva de Compliance. 3. Responsável por quaisquer questões legais e questões de conformidade regulatória que possam surgir.
CEO	Eduardo Azevedo	Pedro Fernandes e Antonio Giorgi	1. Lidar com órgãos internacionais de imprensa para garantir a adequada comunicação.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Função	Responsável	Substituto	Principais Responsabilidades
Risco	Carolina Almeida	Gustavo Videira	1. Determinar posições de risco de crédito e mercado no momento do desastre e o potencial impacto de trades não fechados e exposições financeiras. 2. Reportar para o Grupo de Decisões. 3. Garantir que o acesso a todas as formas de informações estão disponíveis. 4. Identificar todos os riscos residuais no evento de crise.
Finanças CFO	Antonio Giorgi	Renato Moreira e Cristiano Dias	1. Estimativa de impacto financeiro, no caixa, fiscal e financiamento no evento de crise. 2. Reportar ao regulador o impacto financeiro.
Finanças	Antonio Giorgi	Claudia Bernardes	1. Reportar para as seguradoras.
Imprensa	Eduardo Azevedo	Pedro Fernandes e Antonio Giorgi.	1. Manuseio de toda comunicação interna e externa e conteúdo de mensagens externas, incluindo imprensa, mídia, membros do conselho, acionistas, etc.

6. Recuperação

6.1. Recuperação de TI

Há funcionários de TI e telefonia tanto no Rio quanto São Paulo, assim em um primeiro momento de um incidente, as pessoas chave do local irão apenas trabalhar de casa e não haverá necessidade de recuperação.

O acesso de pessoas chave de TI está disponível através de VPN para que eles possam acessar os servidores necessários remotamente de casa.

A equipe de produção deve ter acesso em ambos locais.

6.1.1. Lista de pessoas chaves:

Produção e Telecomunicações

Nome	Departamento
Ernesto Viviani	Gestor (SP)
Sergio Pereira	Gestor (RJ)
Weslley Ferreira	Produção (SP)
Lucas Abrantes	Produção (SP)
Alexandre Satiro	Telecom (SP)
Igor Oliveira	Telecom (SP)

Manutenção de Desenvolvimento

Nome	Departamento
Leonardo Fourier	Desenvolvimento (RJ)
Gustavo Padua	Desenvolvimento (RJ)

Principais tarefas:

1. Checar a transferência da base de dados de Oracle e SQL
2. Verificação de arquivos do servidor para transferência
3. Verificação de funcionamento correto de Servidores e links
4. Teste para validar um segundo local para inicio do processo de transferência.
5. Verificação de sistemas de Back Office e Middle Office para transferência
6. Verificação do Home Broker para transferência

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

7. Verificação do DMA para transferência
8. Verificação de clientes institucionais para transferência

6.2. Um a dois dias após o incidente

A segunda etapa é recuperar o dia a dia das Corretoras com um nível reduzido até que o escritório original seja aberto para uso ou novas instalações sejam encontradas.

Como as corretoras estão divididas em dois locais, no Rio e São Paulo, cada local irá trabalhar como backup do outro. O treinamento cruzado com o Middle Office e Operações é realizado em ambos os escritórios.

6.3. Requisitos de Recuperação do escritório do Rio de Janeiro para São Paulo

Equipe Em ordem de prioridade	24h	48h	Trabalho de casa	Comentários
Produção de TI			1	
Desenvolvimento			3	Para manutenção de sistemas
Telefonia		1		
Back Office – Pós	2			Trabalho será transferido para SP
Liquidação	2			Lista de pessoas chave
Call Center			n/a	Trabalho será transferido para uma Central.
Assessores	2	1	n/a	Trabalho de casa não é permitido e será parcialmente transferido para o escritório de SP.
Risco	1		1	
Jurídico e Compliance			2	
Financeiro			2	

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

6.4. Requisitos de Recuperação do escritório de São Paulo para o Rio de Janeiro

Equipe Em ordem de prioridade	24h	48h	Trabalho de casa	Comentários
Produção de TI		1	1	
Desenvolvimento			n/a	Não temos desenvolvimento em São Paulo
Telefonia			1	
Trading Eletrônico		1		
Middle Office	2	1		Trabalho será transferido para o escritório do Rio.
Back Office - Garantias	1			Trabalho será transferido para o escritório do Rio.
Back Office – Pós Trade	2			Trabalho será transferido para o escritório do SP
MO Renda Fixa	1	1		
Assessores	4	2	n/a	Trabalho de casa não é permitido

6.5. Planejamento de Sucessão – Sucessor somente durante o evento de PCN

Nome	Sucessor
Eduardo Azevedo	Pedro Fernandes e Antonio Giorgi
Pedro Fernandes	Antonio Giorgi
Antonio Giorgi	Pedro Fernandes
Ernesto Viviani	Sergio Pereira
Sergio Pereira	Ernesto Viviani
Carlos Rodrigues	Rodrigo Maciel
Rafael Gomes	Fabricio Lino da Silva
Carolina Almeida	Gustavo Videira
Milena Inawashiro	Pedro Fernandes

Anexo A: Lista de prioridades e tarefas

1. Middle Office

Funcionários do *Middle Office* devem poder especificar e alocar as operações no local de contingência.

- Para tal, seus acessos aos serviços nos sítios na internet da [B]³ e do Sinacor precisam estar disponíveis.
- Precisam poder contatar a [B]³ e os Agentes de Custódia.
- Precisam poder acessar os sistemas disponíveis no sítio da instituição na internet da [B]³ (RTC, NGA,).

Para garantir que as contas de repasse, PLD e Qualificado estão prontas:

- Necessário que seja garantido o acesso aos sistemas de repasse (Sinacor e RTC –[B]³).
- Necessário que possa contatar as contrapartes.

1.1. Lista de pessoas chaves

Nome	Departamento
Rodrigo Maciel	Middle Office (SP)
Alexandre Ramalho	Middle Office (SP)

2. Back Office & Liquidação

Sinacor

- Os procedimentos de abertura e encerramento do sistema do Sinacor precisam ser feitos no local de contingência.
- Confirmações sobre as posições de custódia e colateral dos clientes precisam ser reportadas.

Liquidação e Câmara de Liquidação

- As posições dos clientes precisam ser liquidadas e registradas normalmente no local de contingência.
- Comunicação com os clientes, [B]³, Agentes de Custódia e Agentes da Câmara de Liquidação precisa estar disponível.
- Liquidação financeira com o cliente
- Liquidação financeira com a Bolsa

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

- Pagamentos e reembolsos de chamadas de margem precisam ser executados junto a Bolsa e aos clientes.

2.1. Lista de pessoas chaves

Nome	Departamento
Carlos Rodrigues	Middle Office (RJ)
Rafael Gomes	Liquidação (RJ)
Rodrigo Maciel	Operações (SP)

3. Infraestrutura de TI

Rotinas de backup de base de dados e servidores devem ser executadas normalmente.

Os sistemas do IMS, BrokerTools e Sinacor precisam ser atualizados e devem estar disponíveis no local de contingência.

A telefonia também precisa ter um back-up funcional.

Recepção de Ordens.

Necessário garantir a segurança e confidencialidade das informações dos clientes.

Necessário garantir a integridade e preservação dos dados.

- A recepção das ordens dos clientes e o subsequente envio dessas ordens para a Bolsa precisam funcionar adequadamente.
- É necessário que se preste atenção à segurança e confidencialidade das informações dos clientes.

4. Front Office

Procedimentos a serem verificados quanto à preservação da comunicação e serviços dos clientes:

- As linhas de telefone precisam estar funcionando adequadamente.
- As ligações precisam ser redirecionadas automaticamente para o novo Call Center.
- No mínimo um assessor e dois atendentes devem ir ao novo local do Call Center.

Acesso aos Sistemas

- Clientes devem ter acesso aos sistemas de execução de ordens (HomeBroker / plataformas de DMA).
- No caso dos clientes não conseguirem enviar ou cancelar suas ordens através das plataformas de operações, devem no mínimo poder ligar e terem suas ordens canceladas ou executadas.
- Se isso acontecer, os assessores devem estar aptos a executar e cancelar ordens no local de contingência.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

- Sistemas de entrada de ordens e especificação pelos assessores precisam estar funcionando adequadamente no local de contingência (Sungard (GL) / PUMA Trading / Sinacor / BrokerTools / IMS).

4.1. Lista de Assessores / Analistas que devem ser realocados para o escritório de São Paulo

Nome	Mesa
Denis Mauricio Trindade Da Rocha	Bovespa
Marcelo Brandao Ache Annechino	Bovespa

4.2. Lista de Assessores que devem realocados para o escritório do Rio de Janeiro

Nome	Departamento
Plinio Camargo	Moedas
Lucas Lerner	Juros
Eduardo Machado e Silva	Bovespa
Marcus Vinicius Giliberti Scatigno	Renda Fixa

5. Risco

Acesso aos sistemas

- Os procedimentos de abertura do sistema IMS Risco precisam ser feitos no local de contingência.
- IMS Risco, IMS Processos Gerais, os sistemas disponíveis no sítio internet da [B]3 na internet (RTC, NGA) e Sinacor precisam estar atualizados e disponíveis no local de contingência.
- Acesso a Internet.
- Sistemas de Gestão de Limites - Tullet Prebon (Sungard GL Selector, LINE e Bloomberg); ICAP (Sungard GL Selector, LINE e CMA).

Preservação da comunicação

- Telefonia e e-mail precisam estar funcionando adequadamente.
- Monitoramento de Falhas precisa ser feitos e o e-mail diário precisa ser enviado.
- Monitoramento de Renda Fixa precisa ser feito e o e-mail diário precisa ser enviado.
- Monitoramento de liquidez precisa ser feito e precisa ser reportado.
- Monitoramento de Conta Margem precisa ser feito e reportado.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

5.1. Lista de pessoas chaves

Nome	Departamento
Carolina Almeida	Risco (RJ/SP)
Lucas Rebehy	Risco (RJ)
Gustavo Videira	Risco (RJ)

Anexo B: Contatos Críticos

1. Contatos Críticos (Externo) – Telecom

Fornecedor	Serviço	Contato	Telefone	E-mail
Embratel	Provedor de Telecom	NOC	08007211021	
Oi	Provedor de Telecom	NOC	08000318031	cacorporativo@oi.net.br
Level 3	Provedor de Telecom	NOC	08007700755	diagnostico@level3.com smc@level3.com
RTM	Provedor de Telecom	NOC	08007041021	noc@rtm.net.br
DNS	Provedor de Telecom	NOC	(11) 3142-9200	
Algar Telecom	Provedor de Telecom	NOC	08009402999 / 08008910396	
Telefônica	Provedor de Telecom	NOC	08007722532	
Instant	Suporte URA	NOC	(21) 4063-6100	suporte@instant.com.br
Verizon	Provedor de Telecom	NOC	08008911279 / 08008910396	
RCB	Conectividade de Rede	Suporte	(11) 2565-7777	rcb@bvmf.com.br suporte.redes@bvmf.com.br
MIDD	Consultoria de Telecom	Suporte	(21) 98243-7394 (21) 98152-7481	debora.miller@midempresas.com.br vicente.miller@midempresas.com.br
Intellidata	Provedor de Telecom	Suporte	(11) 5096-3300	

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

VOX	Provedor de Telecom	Suporte	(11) 3130-4200	suporte@voxsolucoes.com.br
-----	---------------------	---------	----------------	--

2. Contatos Críticos (Externo) – Suporte

Fornecedor	Serviço	Contato	Detalhes	Escritório
[B]3	(11) 2565-5000	NOC		
Bloomberg	(11) 2395-9085	Danilo Prado	Gerente de contas ICAP	
Andrômeda	(24) 2221-1346 (24)9219-3514	Lauro Oliveira	Grupo Gerador	RJ
Engetron	(31) 3359-5800	Matheus Alves	Nobreaks	RJ
Sistab	(21) 2232-0939 (21)99635-8899	Felipe Méier	Nobreaks	RJ
Tecnerg	(11)2154-1100 (11) 98292-5007	Ezequiel Gomes	Grupo Gerador	SP
Schneider	(11) 03738-8705 0800-7289110	Sirlan Silva Danubio da Silva	Nobreaks	SP
Dell	(51) 3274 6362 (21) 99438-2574	Fabiola Pereira Renata Coelho	Computadores Servidores e Storage	

3. Contatos Críticos (Externo) – Produção

Fornecedor	Serviço	Contato	Telefone	E-mail
[B]3	Sistemas de Negociação	Suporte	(11) 2565-5000	CAB@bvmf.com.br
EMS Versata	Message One E-mail	Suporte	+1 877 515-8805	support@versata.com
CMA (ICAP)	Sistemas de Negociação	Suporte	(21) 2221-2890	rlucas@cma.com.br
FIS – Sungard	Sistemas de Negociação	Suporte	(11) 3504-5430	glt.br.cs@sungard.com
Lightstreamer	Sistemas de Negociação	Suporte	+1 650 353 33 30	support@lightstreamer.com
TEMA	Sistemas de	Suporte	(21) 3177-5950	atdopen@temasistemas.com.br

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

	Negociação			
JDPSTI	Sistemas de Negociação	Suporte	(11) 3150-1830	jdpti@jdconsultores.com.br
ALTORO	Sistemas de Negociação	Suporte	(11) 30630510	toro@altoro.com.br

4. Contatos Críticos (Externo) – Segurança

Fornecedor	Serviço	Contato	Telefone	E-mail
[B]3	Sistemas de Negociação	Suporte	(11) 2565-5000	suporte.redes@bvmf.com.br
DELL	DELL Message One (EMS)	Suporte	0800 -722-3510	ModularServices_Support@dell.com
CMA (ICAP)	Sistemas de Negociação	Suporte	(21) 2221-2890	
CISCO	Rede	Suporte	(41) 2169-7717	servicedesk@teletex.com.br
SYMANTEC	Back-up e antivírus	Suporte	+1 800 342-0652 +1 520 477-3022	

5. Contatos Críticos – Gold Team (Equipe Ouro)

Nome	Função
Nicolas Breteau	Group CEO
Robin Stewart	Group CFO
Martin Ryan	Group COO
Sarah Lewis	Group Head of HR
David Goodchild	Group CRO
Philip Price	Group General Counsel & Head of Compliance
Rebecca Shelley	Group Head of Corporate Affairs

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

6. Equipe de Gestão de Crise

Nome	Função
Eduardo Azevedo	CEO
Pedro Fernandes	COO
Antonio Giorgi	CFO
Claudia Bernardes	Administrativo
Silvana	RH
Sergio Pereira	TI
Ernesto Viviani	TI
Carlos Alexandre Rodrigues	Operações
Rafael Gomes	Operações
Milena Inawashiro	Jurídico / Compliance
Carolina Almeida	Risco
Plinio Camargo	Comercial

7. Suplentes

Nome	Função
Patricia Martins	RH
Patricia Feres	Compliance
Lucas Lerner	Comercial
Cristiano Dias	Financeiro
Rodrigo Maciel	Back Office
Gustavo Videira	Risco
Fabricio Lino da Silva	Liquidação

8. Endereços

São Paulo

- Rua São Tomé 86, 21º andar – Ed. Vila Olímpia Corporate Plaza, Vila Olímpia – São Paulo.

Rio de Janeiro

- Avenida das Américas 3500, bloco 1 (Ed. Londres) salas: 201, 219 e 220 – Le Monde, Barra da Tijuca – Rio de Janeiro.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

9. Procedimentos para atualização do documento

- Revisão dos pontos de encontro em caso de abandono
- Revisão das pessoas chave (equipe Prata e Ouro)
- Revisar tomadas de ação
- Revisar infraestrutura de TI e acessos aos sistemas para completa recuperação
- Revisar pessoas chave do *FrontOffice*

Política de Risco de Crédito e Mercado

Estrutura de Gerenciamento de Riscos

Maio/2019

Uso interno

10. Principais Sistemas

Contingência	Tullett Prebon Brasil							
	Atividade	Sistema	Banco de Dados	Sistema Operacional		Desenvolvimento Interno?	Fornecedor	Tempo Máximo de Recuperação Esperado
			Instância	Aplicação	BD			
	Todos							
	Rede Corporativa	Active Directory	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	2h
	Correio Eletrônico (E-mail)	Outlook	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	4h
	Liquidação / Financeiro							
	Conta Corrente	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	Tesouraria	IMS Liquidação	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	2h
		Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Ordens (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Faturamento (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	Faturamento (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	Backoffice							
	Custódia	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
		IMS Custódia	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Boletagem de Renda Fixa	TEMA	MS-SQL	WINDOWS	WINDOWS	NÃO	TEMA	2h
	Faturamento (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Faturamento (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Contingência	Tullett Prebon Brasil							
	Atividade	Sistema	Banco de Dados	Sistema Operacional		Desenvolvimento Interno?	Fornecedor	Tempo Máximo de Recuperação Esperado
			Instância	Aplicação	BD			
	Mesa							
	Ordens (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
		Brokertools	MS- SQL	WINDOWS	WINDOWS	NÃO	Interno	2h
	Ordens (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Execução de Ordens	Valdi Trader (FIS)	Adm. Terceirizada	LINUX	Adm. Terceirizada	NÃO	FIS	2h
	Exercício	IMS OMS	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	2h - em dia de exercício
	Mensagens	BBG Messenger				NÃO	Bloomberg	4h
	Gravação de Voz	Vox Perfect				NÃO	Vox	2h
	Mensageria de Texto	Bloomberg				NÃO	Bloomberg	2h
Risco								
Conta Corrente	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h	
MS Office	MS Office	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	4h	
Custódia	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h	
	IMS Custódia	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h	
Risco Pós	IMS Risco	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h	

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Contingência	ICAP do Brasil							
	Atividade	Sistema	Banco de Dados	Sistema Operacional		Desenvolvimento Interno?	Fornecedor	Tempo Máximo de Recuperação Esperado
			Instância	Aplicação	BD			
	Todos							
	Rede Corporativa	Active Directory	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	2h
	Correio Eletrônico (E-mail)	Outlook	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	4h
	Liquidação / Financeiro							
	Conta Corrente	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
		IMS Financeiro	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Tesouraria	IMS Liquidação	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	2h
		Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Ordens (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Faturamento (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	Faturamento (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	Backoffice							
	Custódia	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
		IMS Custódia	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Boletagem de Renda Fixa	TEMA	MS-SQL	WINDOWS	WINDOWS	NÃO	Interno	2h
	Faturamento (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
	Faturamento (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Contingência	ICAP do Brasil							
	Atividade	Sistema	Banco de Dados	Sistema Operacional		Desenvolvimento Interno?	Fornecedor	Tempo Máximo de Recuperação Esperado
			Instância	Aplicação	BD			
	Risco							
	Conta Margem	IMS Conta Margem	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Conta Corrente	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	4h
	MS Office	MS Office	N/D	WINDOWS	N/D	NÃO	Microsoft	4h
	Custódia	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
		IMS Custódia	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Risco Pós	IMS Risco	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Home Broker							
	Envio de Ordens	Desktop	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	CMA	4h
		Home Broker	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	CMA	4h
	Dados do cliente	IMS Atendimento	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Historico de relacionamento com cliente	Orbium	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Orbium	
	Registro de reservas de IPO	IMS IPO	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	4h
	Gravação de Voz Avaya	Vox Perfect				NÃO	Vox	2h
	Gravação de Voz URA	Instant				NÃO	Instant	2h
	Mesa Contingência							
	Ordens (BM&F)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h
Ordens (Bovespa)	Sinacor	ORACLE	WINDOWS	LINUX	NÃO	Sinacor	2h	
Execução de Ordens	Valdi Trader (FIS)	Adm. Terceirizada	LINUX	Adm. Terceirizada	NÃO	FIS	2h	
Exercício	IMS OMS	ORACLE	WINDOWS	LINUX	SIM	Interno	2h - em dia de exercício	
Gravação de Voz	Vox Perfect				NÃO	Vox	2h	

Anexo C: Plano de Evacuação de Emergência

Sumário

1. Introdução
2. Objetivos
3. Coordenação Geral
4. Descrição do local de trabalho
5. Rotas de saída
6. Procedimentos básicos
7. Atribuição dos participantes auxiliares nos procedimentos de abandono do local
8. Evacuação
9. Diretrizes especiais em caso de emergência
10. Mapas de Evacuação

1. Introdução

As diretrizes de evacuação foram projetadas para estabelecer procedimentos e instruções a serem seguidas pelos funcionários e clientes do Rio de Janeiro e São Paulo em caso de emergência.

2. Objetivos

A razão das diretrizes é a preparação e organização dos recursos existentes, a fim de garantir a integridade física das pessoas que estão no escritório do prédio, bem como a familiarização de todos com os procedimentos básicos a serem adotados em caso de emergência.

3. Coordenação Geral

Em caso de incêndio, o “Gestor de Crise” será o responsável pela coordenação geral e/ou em caso de ausência, o substituto será o responsável.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

4. Descrição do Local de Trabalho

Rio de Janeiro

O escritório está localizado no Segundo andar do edifício “Londres Condomínio Le Monde”, com uma área total de 387m². O escritório possui uma saída com acesso rápido e fácil às escadas de emergência do prédio.

São Paulo

O escritório está localizado no Vigésimo Primeiro andar do edifício “Edifício Vila Olímpia Corporate Plaza”, com uma área total de aproximadamente 508m². O escritório tem três saídas e todas elas têm acesso fácil às escadas de emergência do prédio.

5. Rotas de Saída

Rio de Janeiro

O escritório possui uma única saída localizada na recepção principal que leva as escadas de emergência da “Ala A” e da “Ala B” do edifício, sendo as escadas da “Ala A” mais próximas da saída do escritório.

São Paulo

O escritório tem três saídas. A primeira é na recepção principal e a segunda na copa próxima a mesa de operações e a terceira na copa próxima a sala de TI. Todas saídas levam ao hall do edifício com acesso as escadas de emergência.

6. Procedimentos básicos

Aviso: Em caso de incêndio o Gerente de Crises deve tocar a sirene.

Analizando a situação: O EGC e os próximos assessores devem analisar a situação e decidir quais medidas devem ser tomadas para deixar o local.

Se a situação exige prioridade de evacuação, o alarme soará novamente (muito longo) quando os procedimentos de abandono se iniciarem.

Suporte externo: O coordenador administrativo, conhecido como “LÍDER”, deve se comunicar com a Brigada de Incêndio do edifício, bem como com o departamento de incêndio ou outra ajuda externa, e irá fornecer pelo menos as seguintes informações:

- Nome e telefone utilizado
- Endereço do Condomínio (completo)
- Pontos de referência de localização (exemplo: esquina da Rua Victoria)
- Características do incêndio.
- Numero e condições das vítimas
- Relatar a existência de um heliporto no prédio, caso seja necessário um helicóptero para o salvamento.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

7. Instruções para os Auxiliares no Plano de Evacuação

Os auxiliares no Plano de Evacuação, cujos nomes estão no quadro, são treinados para ajudar retirar os funcionários de cada setor, contar os funcionários presentes orientar a formação de fila a fim de deixar o local e prestar os primeiros socorros, se necessário. As filas não devem ultrapassar mais de 40 pessoas cada.

Chefe ou líder da fila

- Uma vez nomeado, deve ocupar a primeira linha mais próxima da saída, pois será responsável por guiar todos para a saída.
- O líder da fila irá guiar a todos para o ponto de encontro, da forma mais rápida possível, sem atropelar ninguém.
- Terá que manter a ordem no ponto de encontro.

Cerra-Fila

- Uma vez nomeado, deve ocupar a última posição na fila e ajudar na formação da fila, contagem de pessoas e checar a lista de funcionários, sem atrasar o processo de evacuação.
- Orientar os outros ao ponto de encontro.
- Manter a ordem no ponto de encontro.

8. Evacuação

Saída da área – Assim que todos os funcionários e colaboradores ouvirem a sirene, devem seguir os seguintes passos:

1º passo: Pare imediatamente a atividade que você está fazendo;

2º passo: Não responda a chamadas telefônicas. Se você estiver em uma chamada, desligue gentilmente;

3º passo: Após ouvir o alarme, você deve deixar o banheiro, copa e salas de reunião imediatamente.

4º passo: Todos os colaboradores, independentemente do cargo que ocupam na empresa, devem seguir as instruções passada pela Coordenação de Crises. Em caso de visitantes no local de trabalho, auxiliar na orientação e no direcionamento conforme determinado.

5º passo: Logo que ordenado, obedecer e seguir o líder da fila, caminhando para o ponto de encontro;

6º passo: Mantenha a calma no ponto de encontro e aguarde instruções para retornar ao local de trabalho;

7º passo: Após receber as instruções, retorne à fila de forma ordenada e, em seguida, para o local de trabalho.

9. Diretrizes Especiais em caso de emergência

- Obedeça a todas as regras;
- Não corra, apenas ande sem parar;

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

- Não utilize os elevadores;
- Não suba aos outros andares;
- Não corra riscos (ex. Saltar para fora das janelas, atravessar as chamas, usar equipamentos de combate a incêndio sem saber);
- Não retorne para pegar objetos pessoais;
- Volte para o prédio somente após receber a permissão da Coordenação de Crises;
- Não grite, evite piadas, não fume e não cause tumulto;
- Não tente salvar pessoas em uma situação de pânico;
- Todos os colaboradores, independentemente da posição que ocupam na empresa, devem seguir as instruções da Coordenação de Crises;
- Fique com um grupo de funcionários no local, não se dispersem, para que os líderes possam fazer a contagem.
- Mantenha a organização no ponto de encontro até retornar ao edifício.

Obs.: Se por algum motivo se encontrar isolado, siga as indicações de saída indicadas no chão da sala ou área e saia pela porta mais próxima. Caso não seja possível fazer isto, você deve fazer com que seja notado pela equipe de resgate.

Auxiliares no Plano de Evacuação

Rio de Janeiro

Nome	Função
Brigadistas	Equipe do Condomínio
Claudia Bernardes	Administrativo - Ponto de Contato
Claudia Cataryne Gomes da Silva	HB
Deborah Fogaça	Jurídico
Elaine Tavares	Administrativo
Fabício Lino	Liquidação
Larissa Maria Costa da Silva	HB
Luiz Claudio Defendi da Silva	Liquidação
Michele Virgínia	Administrativo
Wilker Noronha	Marketing

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

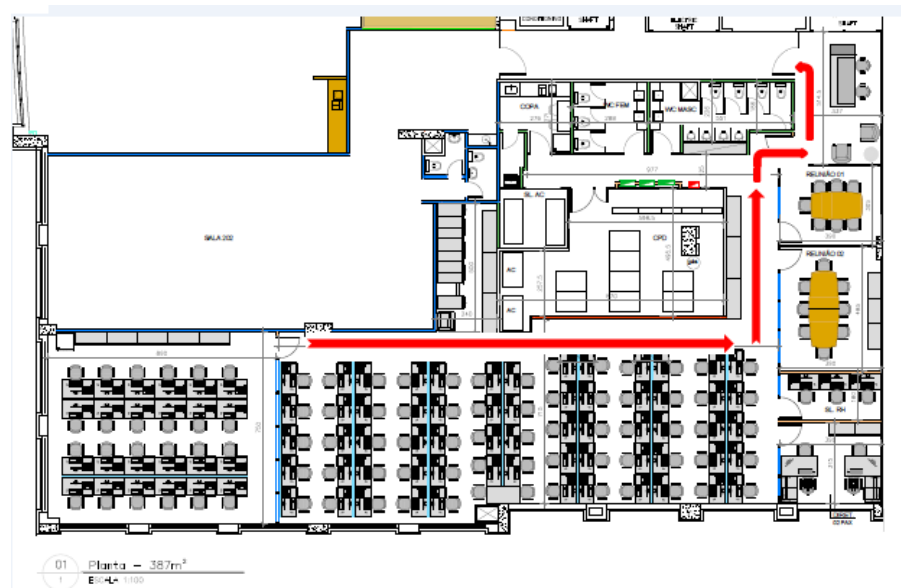
Uso interno

São Paulo

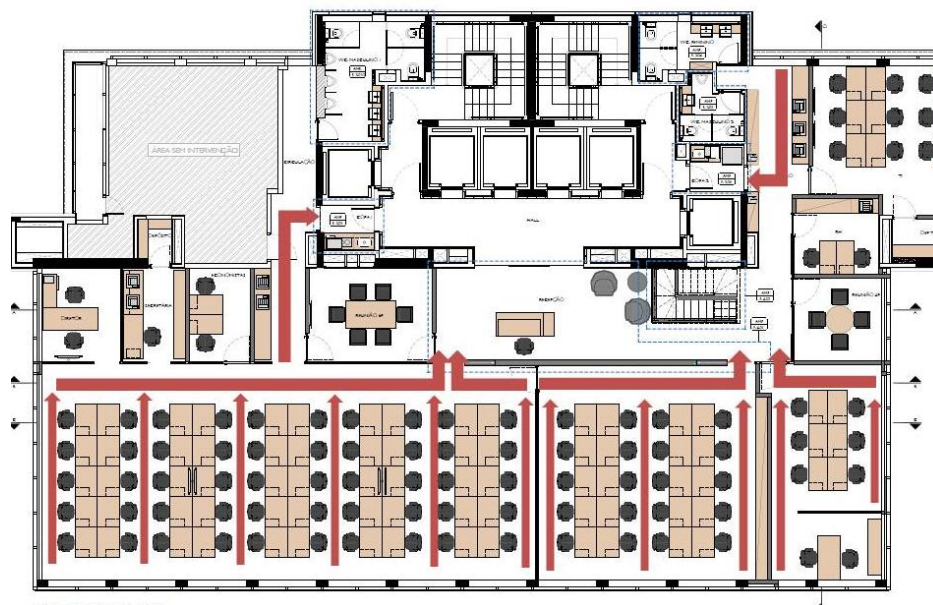
Nome	Função
Brigadistas	Equipe do Condomínio
Igor Oliveira	TI - Ponto de Contato

10. Mapa de evacuação

Rio de Janeiro



São Paulo



Anexo E: Contatos de Emergência

Telefones de Emergência RJ e SP

Nome	Função
Ambulância - SAMU	192
Corpo de Bombeiros	193
Polícia Militar	190
Defesa Civil	199

Hospitais de Emergência – RJ

- Hospital Municipal Álvaro Ramos – Av. Adauto Botelho, 3.400 – Jacarepaguá – RJ.
Tel.: 2446-5796
- Hospital Lourenço Jorge – Av. Ayrton Senna, 2.000 – Barra da Tijuca – RJ.
Tel.: 3111-4652
- Hospital Miguel Couto – Rua Mario Ribeiro, 117 – Gávea – RJ.
Tel.: 3111-3800
- Hospital Cardoso Fontes – Av. Menezes Cortes, 3.245 – Jacarepaguá – RJ.
Tel.: 2425-2255
- Hospital Barra D'or - Avenida Ayrton Senna, 2541 em Frente ao Shopping Via Parque - Barra da Tijuca – RJ.
Tel.: 2430-3600
- Hospital Rios D'or Estrada dos Três Rios, 1366 Freguesia (Jacarepaguá) – RJ.
Tel.: (21) 2448-3600
- Hospital Vitória – Av. Jorge Curi, 550 – Barra da Tijuca – RJ.
Tel.: (21) 3263-2000
- Hospital Rio Mar - Av. Cândido Portinari, 555 - Barra da Tijuca – RJ.
Tel.: (21) 3578-2578
- DH – Day Hospital – Avenida das Américas, 4666 lj 316 Barra da Tijuca - RJ.
Tel.: (21) 2431-9000
- Cardiobarra – Av. Fernando Matos, nº 162 Barra da Tijuca – RJ.
Tel.: (21)3389-1000 / (21)3389-1859
- Clínica Três Rios – Estrada dos Três Rios, nº 563 Freguesia – Jacarepaguá.
Tel.: 2425-4311 / 3621-7550.

Gerenciamento de Crise e Plano de Continuidade de Negócio

Estrutura de Gerenciamento de Crise

Julho/2019

Uso interno

Hospitais de Emergência – SP

- Hospital São Luiz – Rua Dr. Alceu de Campos Rodrigues, 95 - Itaim Bibi - SP.
Tel.: 3040-1100
- Hospital Santa Paula – Av. Santo Amaro, 2468 – Vila Olímpia – SP.
Tel.: 3040-8000
- Hospital Paulistano – Rua Martiniano de Carvalho, 671 / 689 – Bela Vista – SP.
Tel.: 3016-1000 / 3677-1987.
- Hospital Igesp – Rua Silvia, 276 – Bela Vista – SP.
Tel.: 3147-6200.