



**XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR**

SÃO PAULO - AGOSTO 2017

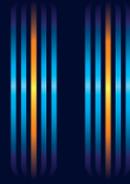


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Titulo:

Palestrante: Roberto Zegarra - Marsh

Responsabilidade de Todos!



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



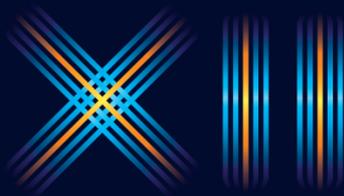
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

O que é Gestão de Continuidade de Negócio (GCN)?

Business Continuity Management (BCM)



Resiliência: uma instituição resiliente é composta de pessoas resilientes!



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

O que é Gestão de Continuidade de Negócio (GCN)?

Objetivos dos componentes

Plano de Resposta a Emergência

Foco em salvar as pessoas, ativos da empresa e o ambiente

- Riscos
- Vulnerabilidades
- Ameaças

Plano de Gestão de Crises

Foco em administrar os problemas e consequências

Comunicação – Reputação – Assistência humanitária

- ✓ Perspectiva estratégica
- ✓ Governança e responsabilidade
- ✓ Comunicação com grupos de interesse

Plano de Continuidade de Negócios

Foco na rápida estabilização, restauração e recuperação dos processos críticos para o negócio

- Desempenho do produto
- Desempenho do serviço

Plano de Recuperação de Desastres

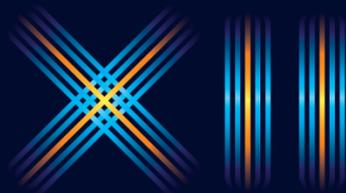
Foco na recuperação e continuidade de serviços de TI e comunicações

Planejamento
Pré - Incidente



Ocorre o Incidente

Pós - Incidente



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

A Importância da Continuidade na Cadeia de Suprimentos

Cadeia de suprimentos:

Entrega de um produto ou serviço que depende de insumos que não estão sob a gestão direta ou de controle da unidade operacional (a organização).

A cadeia de suprimentos está:

- Cada vez mais longa (muitas vezes internacional);
- Complexa;
- Em estado constante de mudança;
- Sempre sujeita a riscos novos e potenciais interrupções.

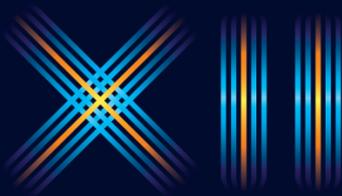
Necessidade do SCCM

Supply Chain Management (SCM)

SC Risk Management (SCRM)

SC Security Management (SCSM)

SC Continuity Management (SCCM)



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Cyber risk: considerado o primeiro fator de interrupção de negócios pelos profissionais especializados em continuidade

Business Continuity Institute (BCI) - Reino Unido

Em 2016, as organizações levaram em média mais de 200 dias para detectar invasores em seus ambientes de rede!

A maior presença não detectada em um sistema hackeado foi de chocantes 2.982 dias.

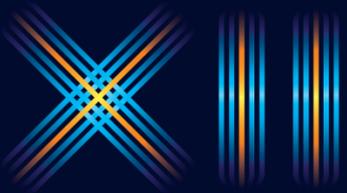


Fonte: *M-Trends 2015: A View from the Front Lines* (tradução livre)

Cyber risk: considerado o primeiro fator de interrupção de negócios pelos profissionais especializados em continuidade

Business Continuity Institute (BCI) - Reino Unido

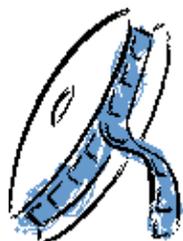
- Formalização alavancada em uma comunicação efetiva
- Integração ao planejamento estratégico
- Trabalho colaborativo com as diferentes áreas da organização
- Fortalecimento das estruturas de gestão de riscos
- Cultura de riscos
- Potencialização do tratamento e monitoramento de riscos
- Formalização do elemento comunicação de riscos



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

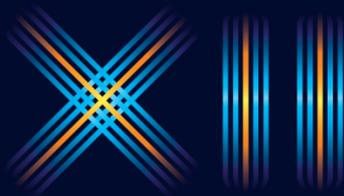
 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Caso de Sucesso – La Salle Bank



BP Video

Video



**XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR**



**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS**

Evento-Resposta

R, R & R

Proteção de Vidas

Comunicação

Proteção da Propriedade / Segurança Física

Análises de Danos e Rescaldo

Comitê Diretivo = CMT
Grupos Ativados
Grupo de Comunicações

Organização
Continuidade
do Negócio

Resposta de Emergência
Pública/Privada

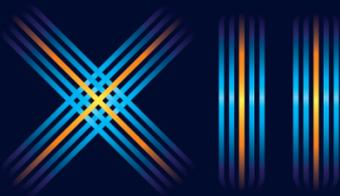
Recuperar-Restaurar

Responder/Estabilizar/Gerenciar/Recuperar

Normalizar

© 2009-2010 DRI International

BCLP2000.12.9



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



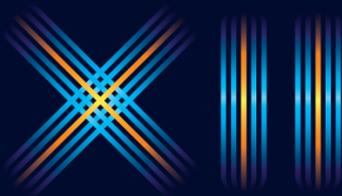
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Medo

Incerteza devido à inexperiência ou desconhecimento diante uma situação ou local.

Estado emocional de inibição com ansiedade, apreensão, exaltação, angustia como resultado de uma ameaça.

Porem, não se desconecta da razão: a pessoa com medo, pode pensar e reagir adequadamente. O medo é um mecanismo psicológico de segurança, que funciona como uma alerta de precaução.



**XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR**



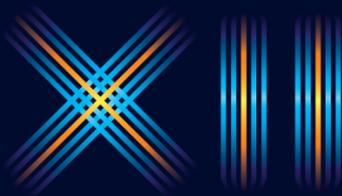
**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS**

Medo

+ Falta de informação, ou informação confusa ou deficiente; falta de conhecimento, sensação de “sem saída!”; não há alternativas viáveis, não há opções; grande magnitude do impacto!

= **PÂNICO**

Fugir coletivamente, desenfreadamente, desorganizadamente, com retrocesso racional ao emocional. Dependendo do emocional pode ser violento, catatônico, passivo, etc. Sempre Regulado pelo sistema Límbico!

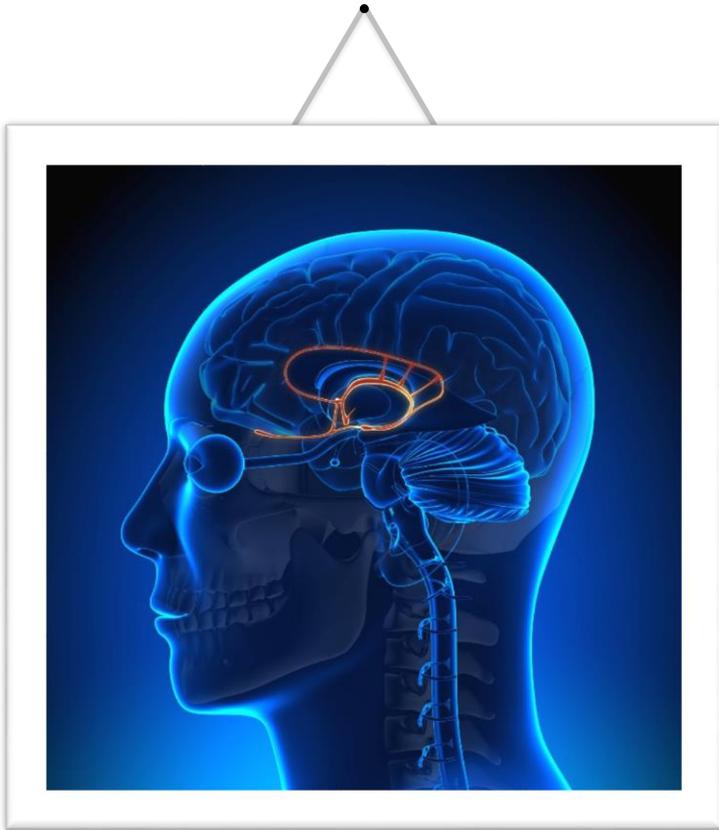


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

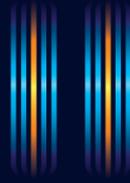


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Medo



- E como funciona o cérebro humano diante do Pânico?
- O que é o sistema Límbico?

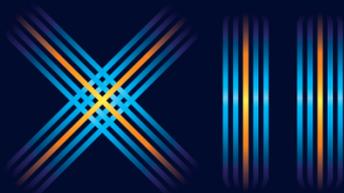
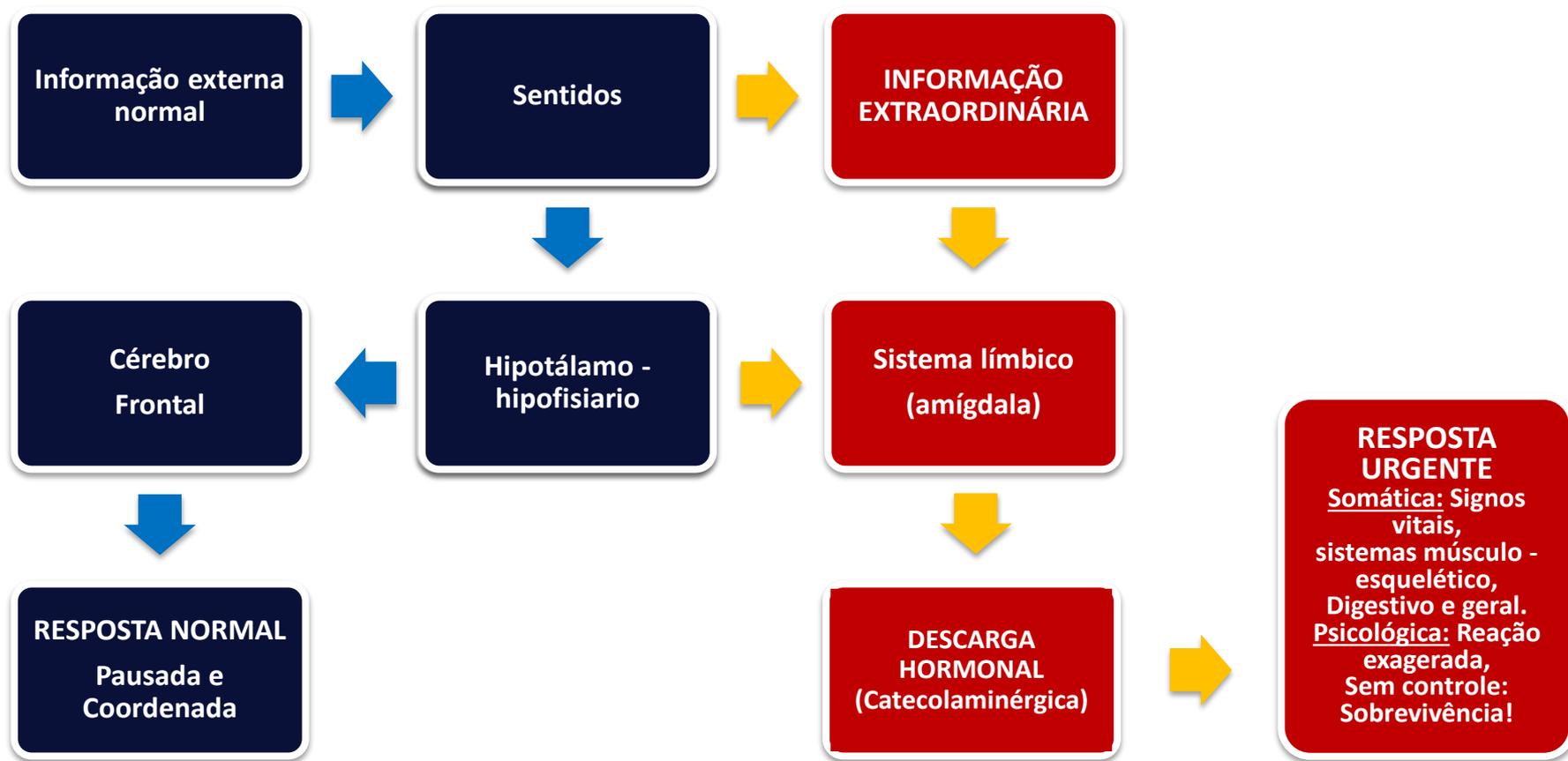


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Análise Neurológica da Crise

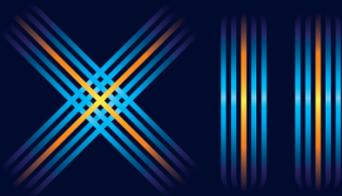
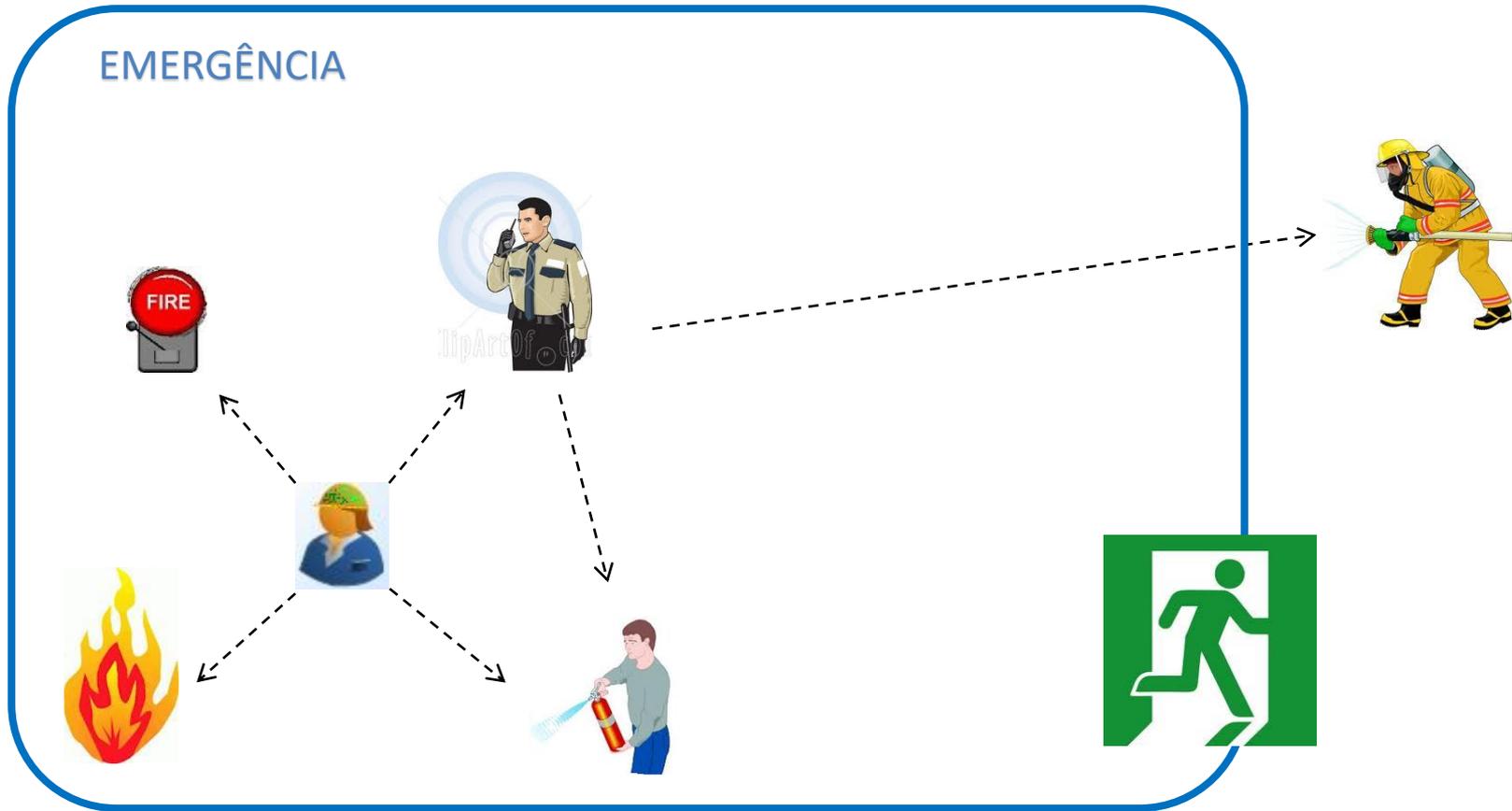


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Escalonamento de fatos - EMERGÊNCIA



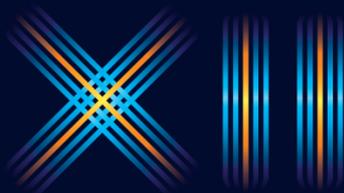
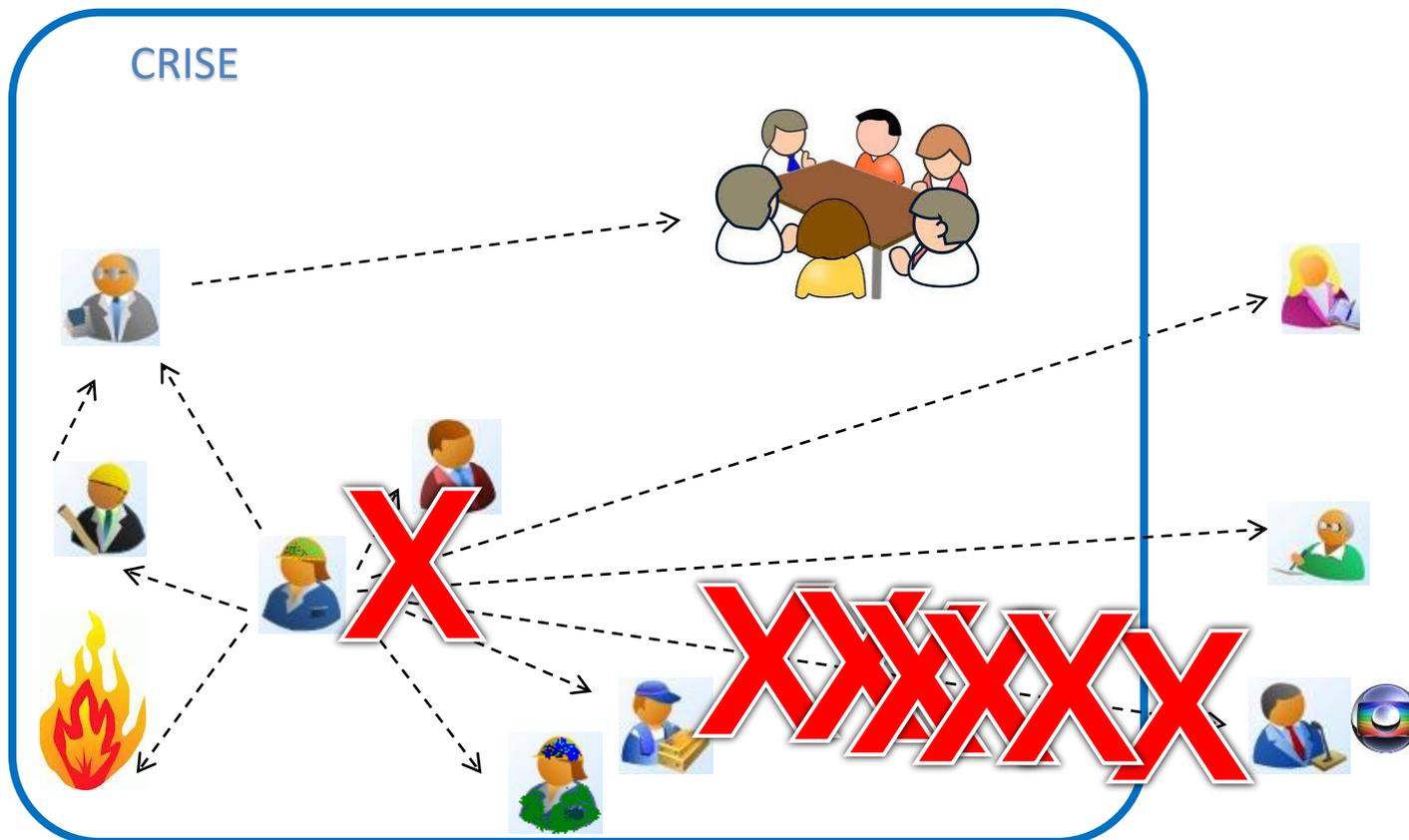
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Escalonamento de fatos - CRISE

Quem pode ou deve acionar o plano?



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

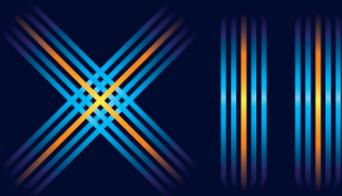


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Objetivo do Plano de Continuidade (PCN)

- **Sim:**
 - Limitar o impacto e a interrupção a níveis aceitáveis:
 - Utilizar o BIA (Análise de Impacto) para priorizar funções de negócio e processos críticos;
 - Priorizar ações, serviços, produtos, informações, regiões & clientes.
 - O que realmente é **vital** pra empresa?
- **Não:**
 - Duplicar todo o ambiente de trabalho.

IMPORTANTE X VITAL



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

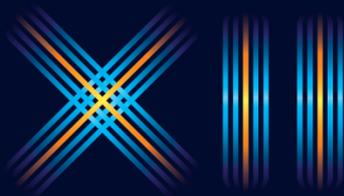


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Elementos de um PCN



80/20



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Processos importantes x Vitais

- Usual

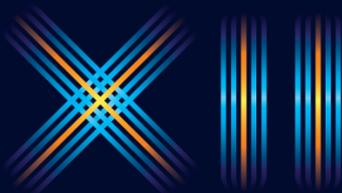


A
T
I
V
I
D
A
D
E
S

- Continuidade



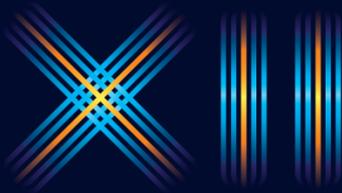
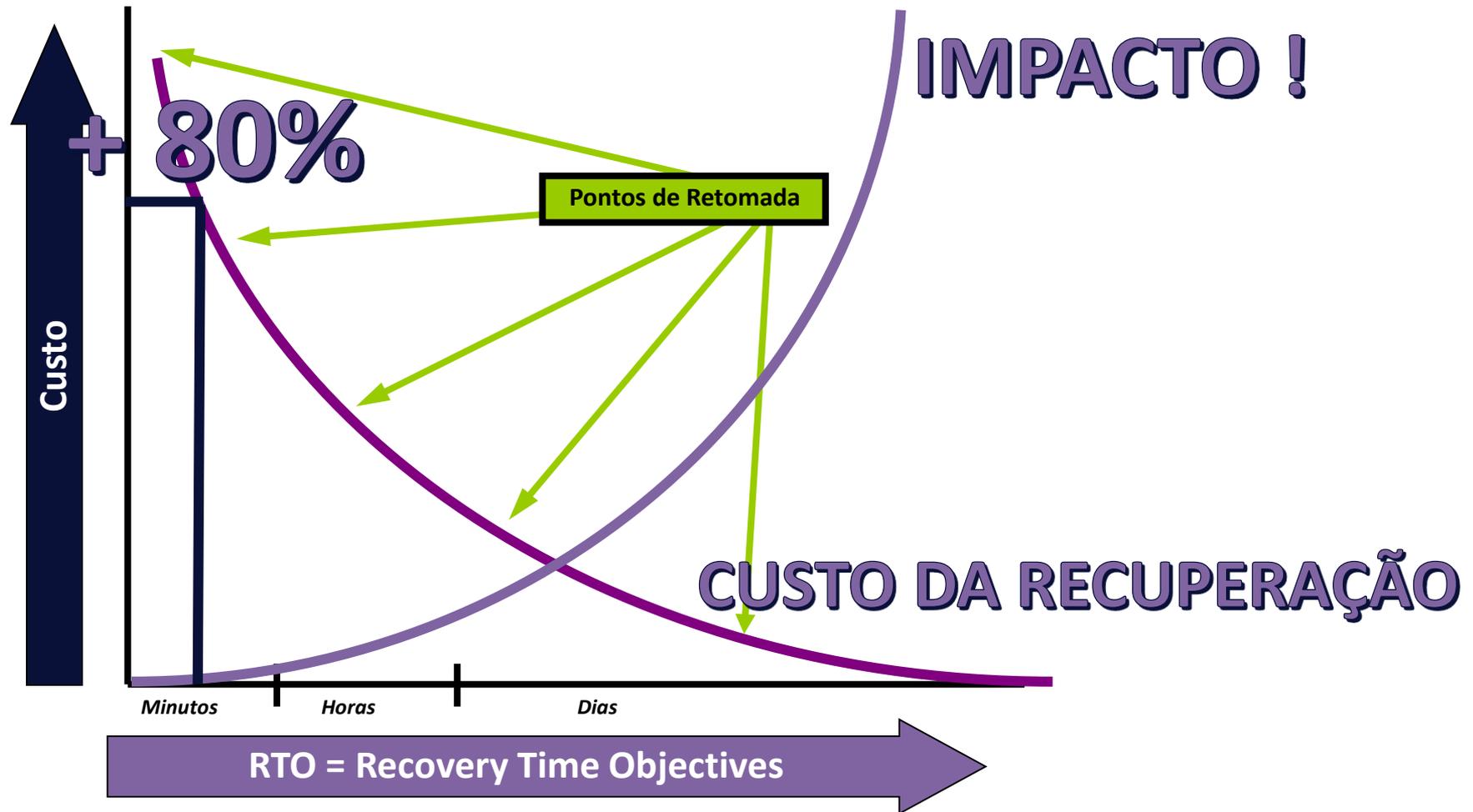
A
T PESSOAS
I SERVIÇOS
V RECURSOS
I APLICATIVOS
D INFORMAÇÕES
A PRODUTOS
D CLIENTES
E REGIÕES
S



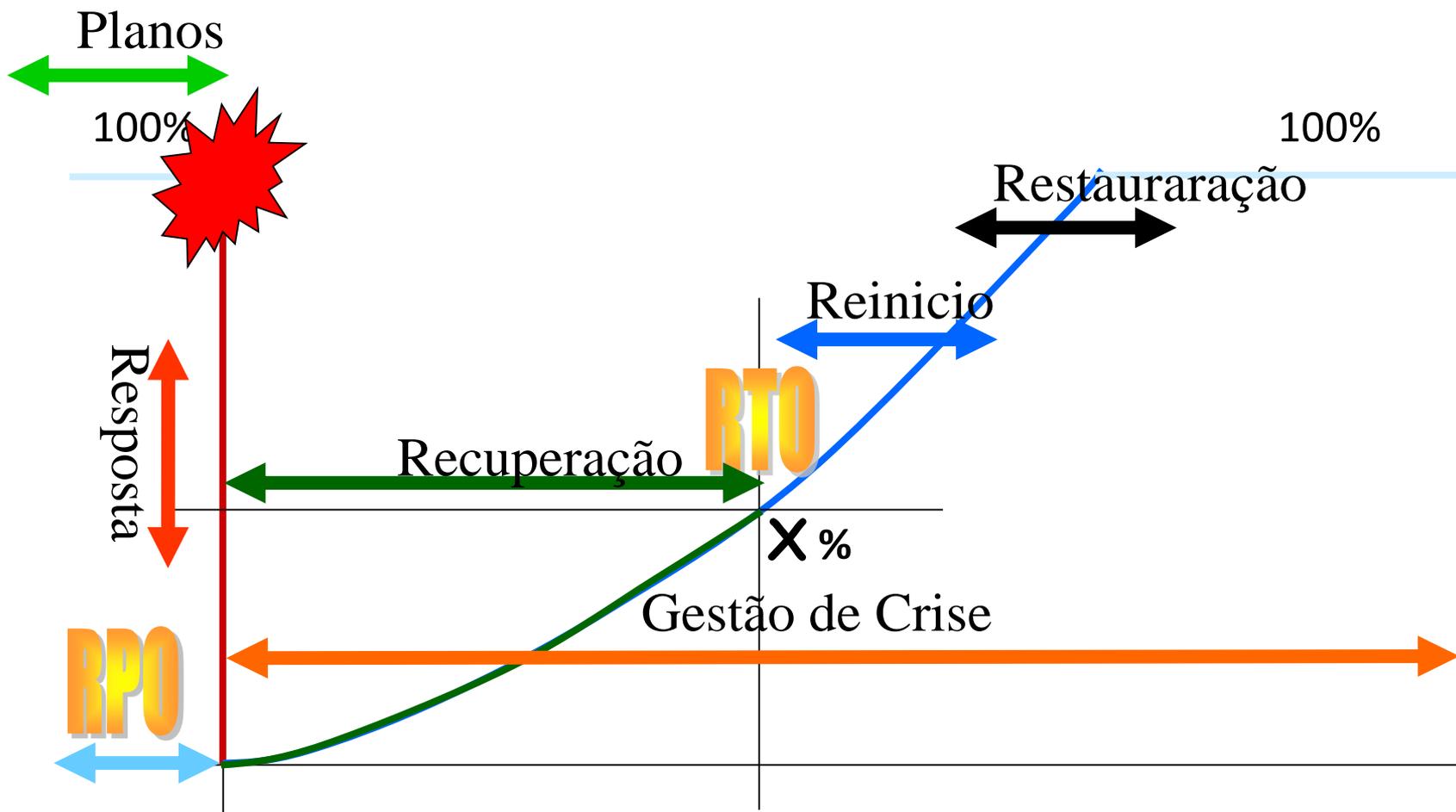
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

ABGR ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Estratégias de Recuperação - Considerações



Sequência de atividades do BCP



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

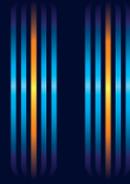


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Ciclo de Vida - GCN



- Identificação do Risco
- Análise do Impacto
- Estratégia
- Desenvolvimento do Plano
- Execução / Testes
- Melhorias



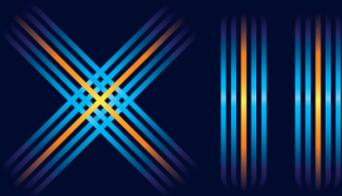
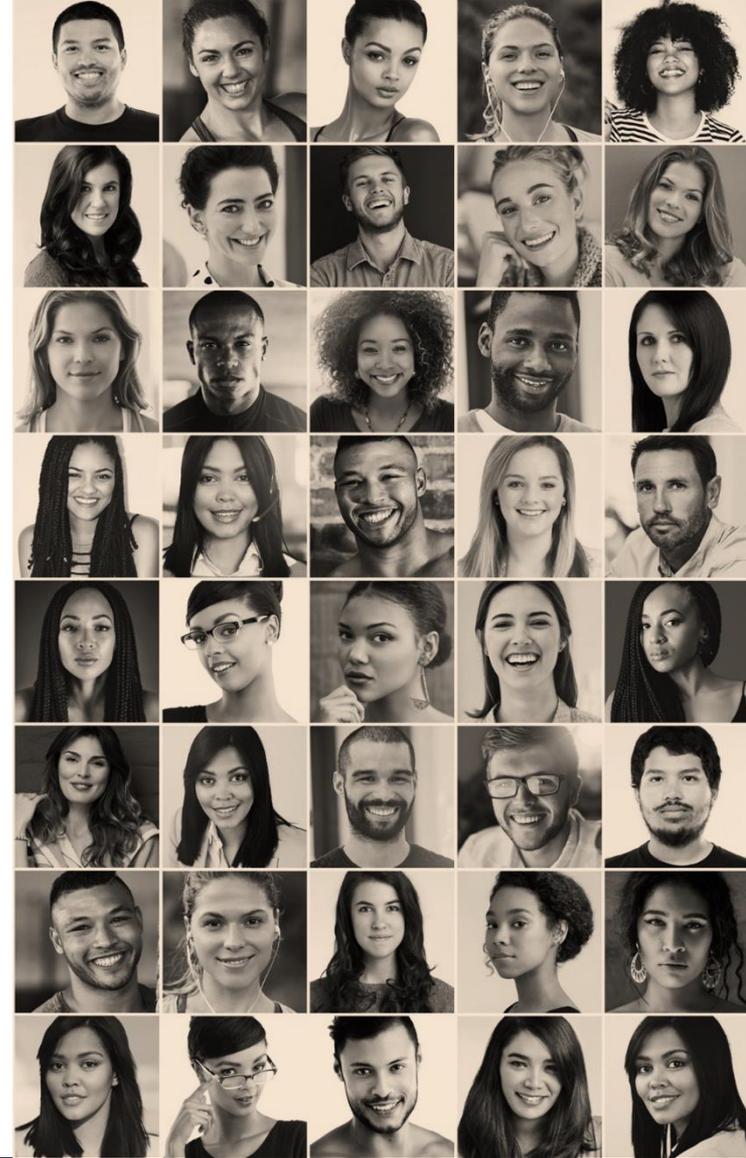
O Ser Humano – Nós Somos

- **Lógicos:**

- Pensadores
- Inovadores
- Criadores
- Versáteis
- Resilientes

- **Mecânicos:**

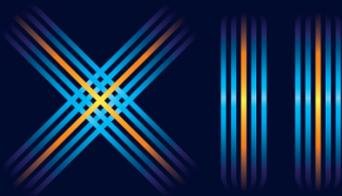
- Copiadores
- Repetitivos
- Automáticos
- Instintivo
- Tradicional



A Grande Verdade

Risco, Qualidade, Continuidade e
Segurança são responsabilidade
de Todos!

O DESAFIO DOS 60 MINUTOS!



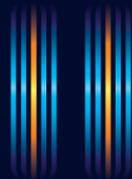
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS



GESTÃO DE CRISE



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

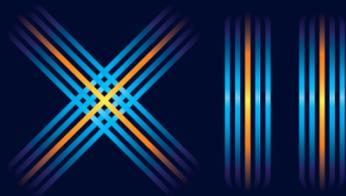
Definição de Crise



Crise é qualquer evento que possa impedir ou dificultar o cumprimento dos objetivos estabelecidos pela corporação.



**REPUTAÇÃO:
ANOS PARA CONSTRUI-LA.
SEGUNDOS PARA DESTRUI-LA!**



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

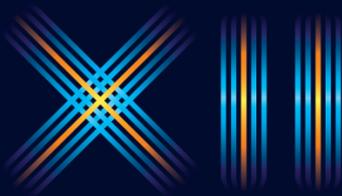


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Símbolo Chinês para Crises



Crisis = Oportunidade Perigosa

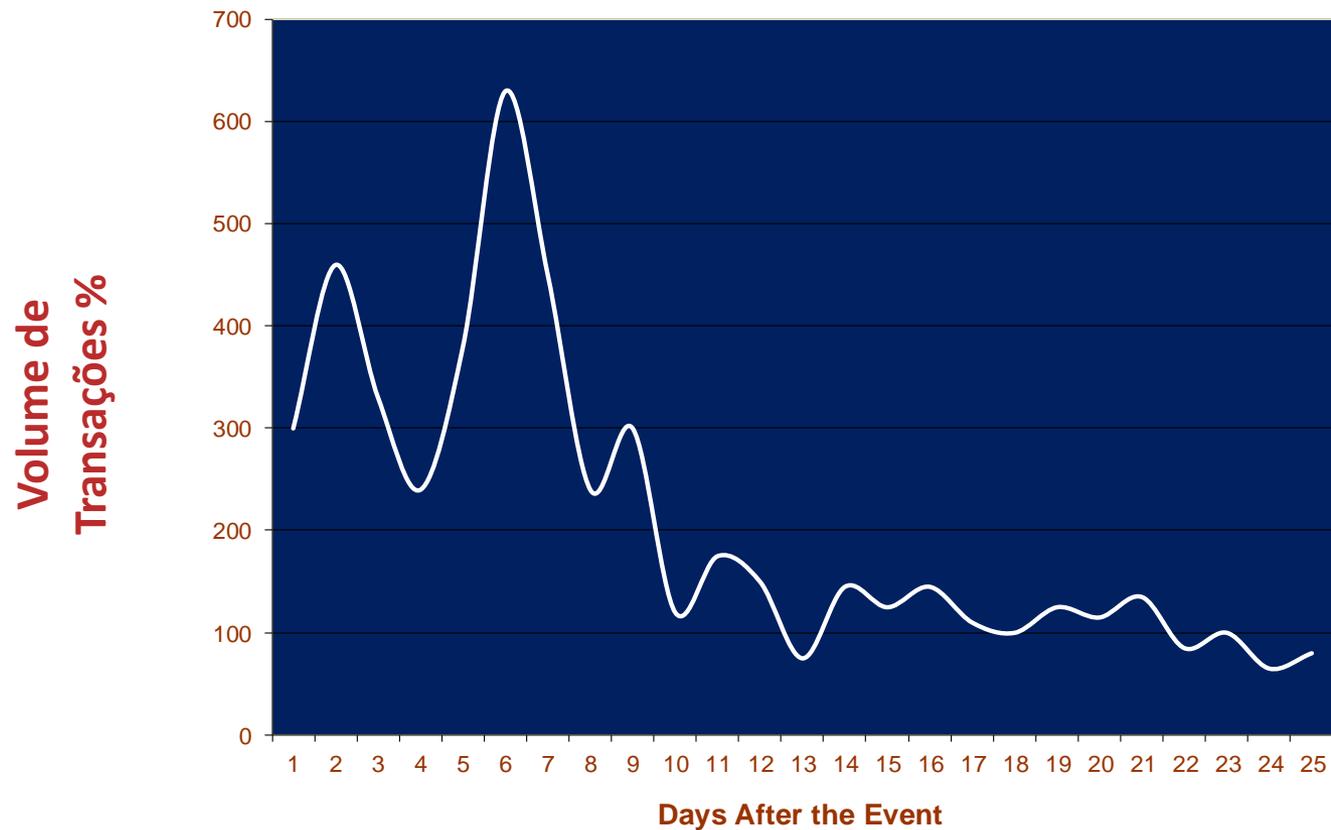


**XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR**

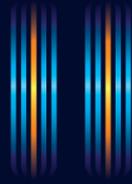


**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS**

Impacto da Crise na Bolsa de Valores



Source: Templeton College, Oxford, UK



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



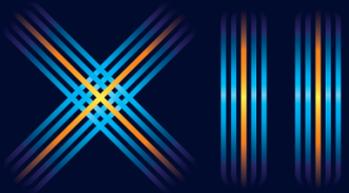
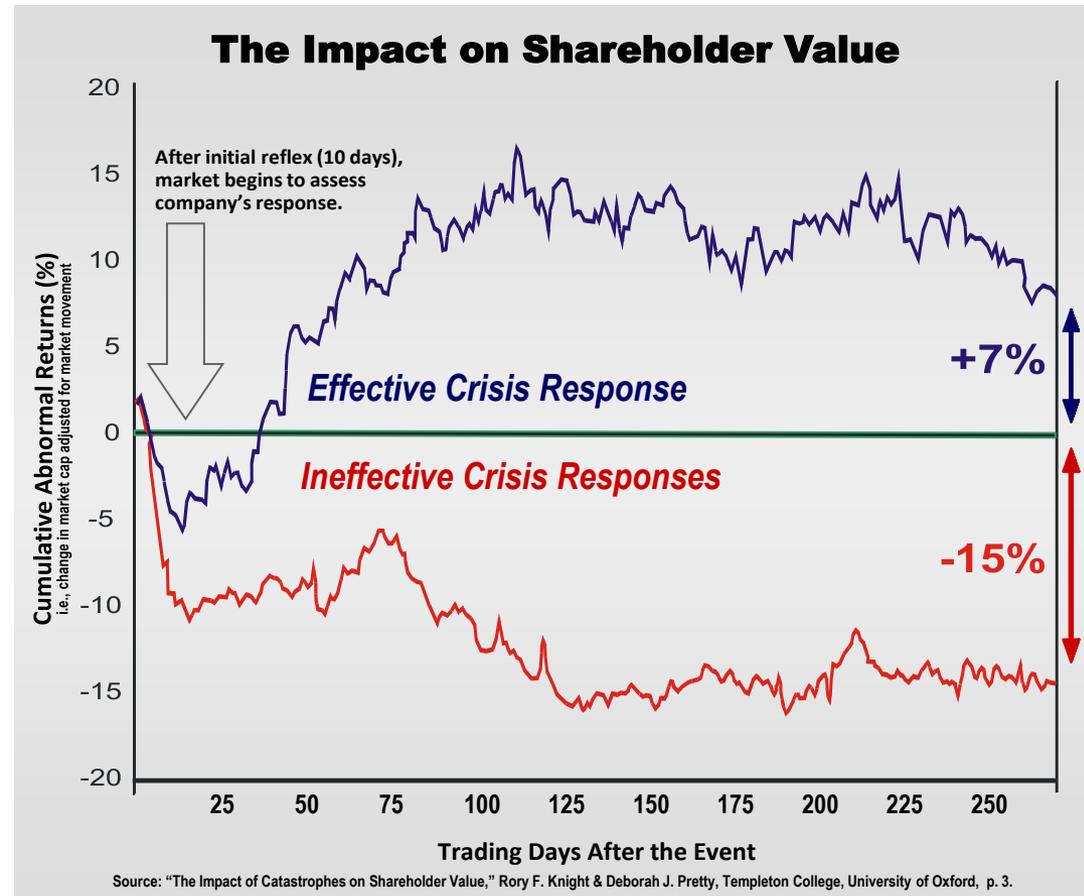
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

A Liderança posta à prova

A habilidade de gerenciar uma crise demonstra a força e capacidade de liderança da cúpula de uma empresa.

Porque tem:

- Impacto imediato sobre o valor da empresa no mercado
- Impacto a longo prazo na reputação e suas marcas, afetando diretamente sua participação no mercado



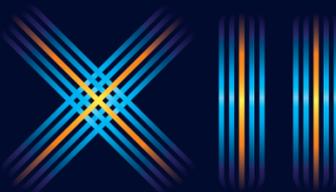
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Gerenciamento de Crises

Gerenciamento de Crises, significa conhecer o que fazer e como fazer, com uma equipe treinada e pronta para ação.



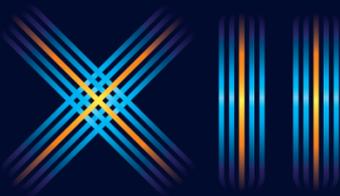
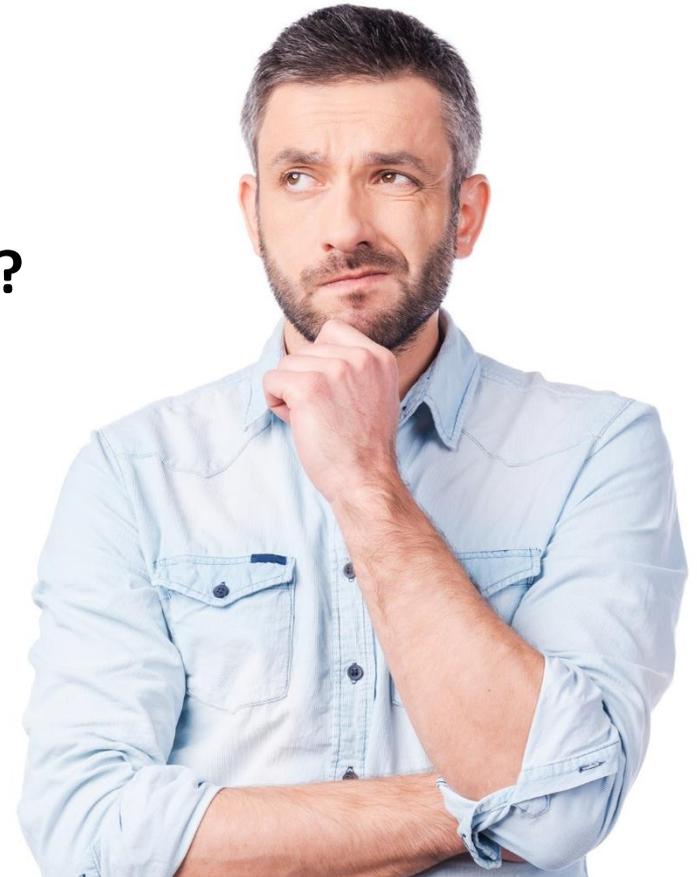
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Resposta perante uma Crise - O Que fazer ?

1. Qual é sua função?
2. Onde devem ir?
3. Qual é a política de Comunicações?



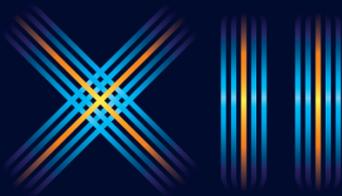
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



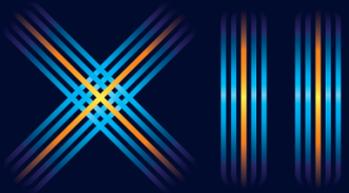
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Resposta perante uma Crise - O Que fazer ?

- **Celulares**
- **Blackberries**
- **Rádios**
- **Telefone Fixo**
- **Internet**
- **Sistemas de Notificação**
- **Redes Sociais**
- **Outros**



RIM Stock Compared to Competitors

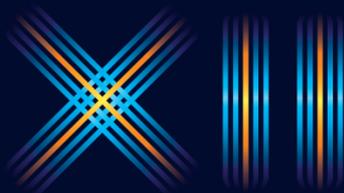


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

BP Share Price (1997 - 2011)

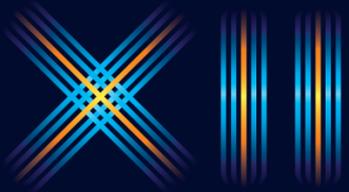
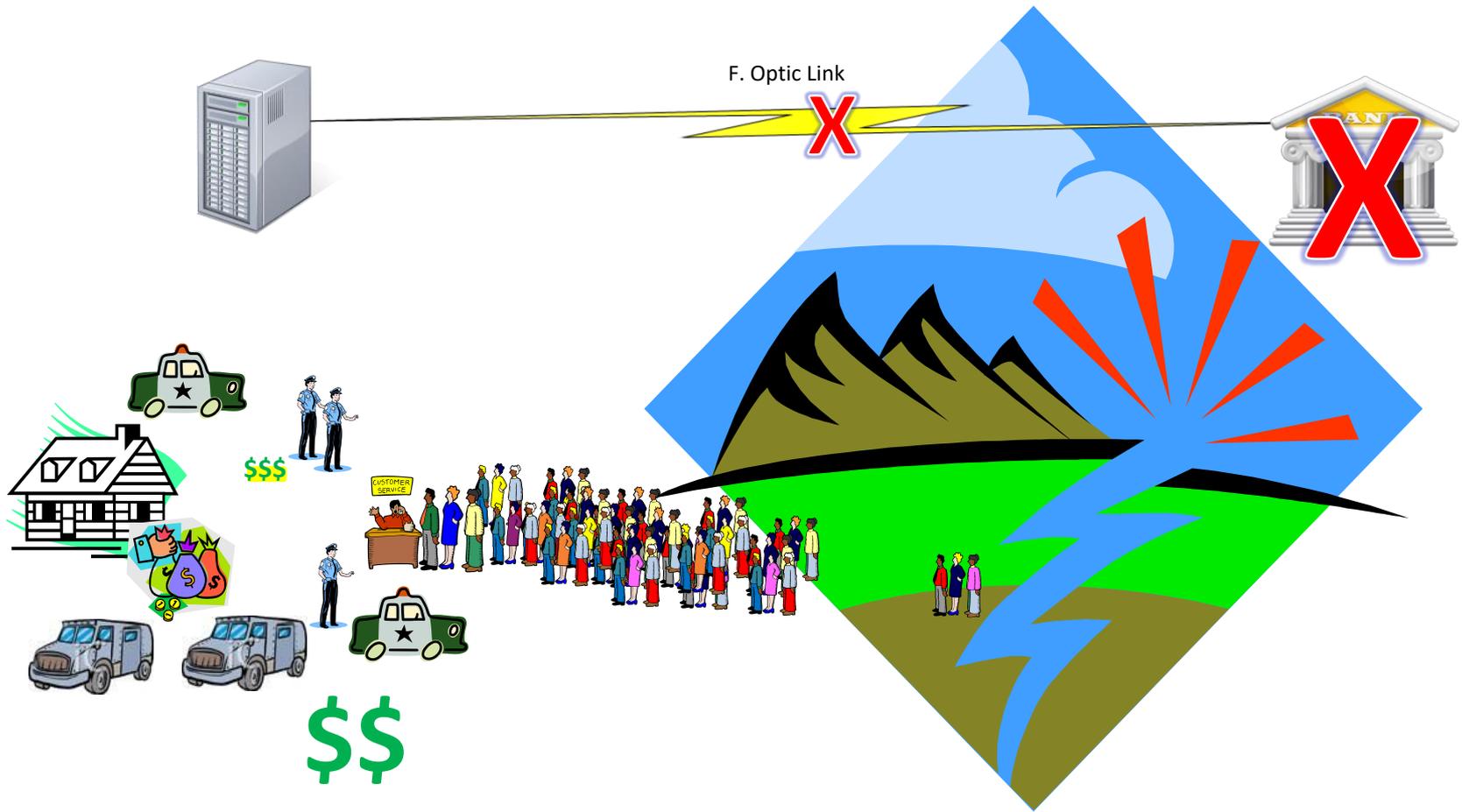


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Agências Bancárias – Terremoto



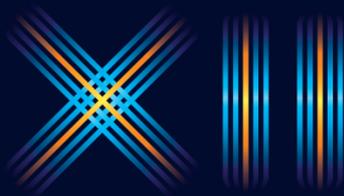
XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Benefícios de GCN para empresas

- Assegura que sua organização estará preparada para enfrentar um desastre.
- Potencializa a redução de custos nas operações.
- Cumprimento das melhores práticas nacionais e internacionais, bem como as regulamentações.
- Atendimento a auditorias Internas e Externas.
- SLAs (Acordos de Nível de Serviço) mais robustos e consistentes.
- Engloba todas as operações, processos críticos e cadeia de valor.
- Elimina ineficiências da organização e buscar foco para as funções críticas do negócio, promovendo uma vantagem competitiva.



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

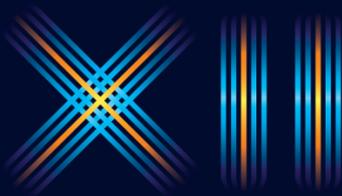


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Fatores que impulsionam o BCM



- Conformidade – BCM mandatório
- Clientes (SLA)
- Alta disponibilidade & Capacidade
- Fusões e Aquisições (M&A)
- Preocupações em nível de diretoria
- Mercado
- Plano de Seguros



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

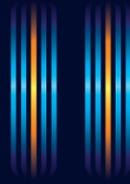
Porque Implementar BCM?

Atitude Reativa

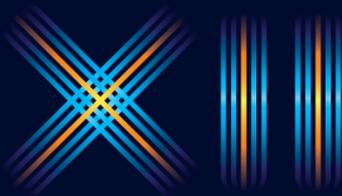
- Sou obrigado!
- Tenho que me adequar as exigências de meu setor de atuação/clientes.
- Estou desenvolvendo um projeto com mínimo esforço.
- Estamos desenvolvendo somente para dizer que temos.
- Este plano não funciona na prática.

Atitude Pró-Ativa

- Temos grandes riscos de interrupção de nossa cadeia de valor.
- O projeto vai beneficiar e trazer valor a organização.
- Temos que desenvolver um plano abrangente e que seja efetivo.
- O projeto trará retorno sobre o investimento!



Fábrica alagada

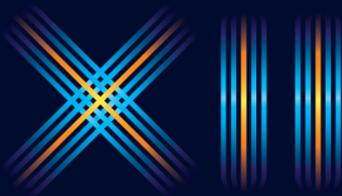
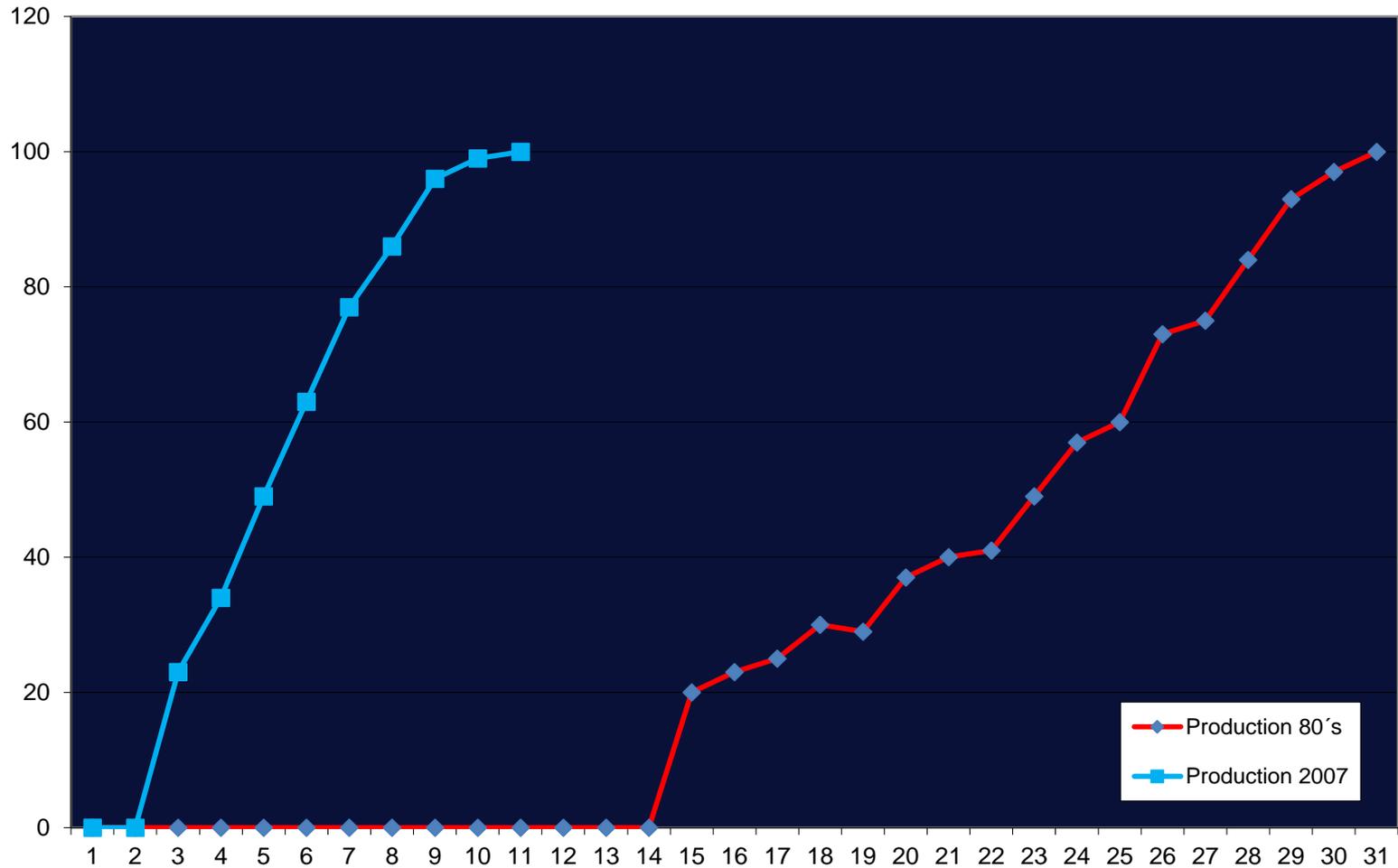


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Increase in Production Capacity Weeks

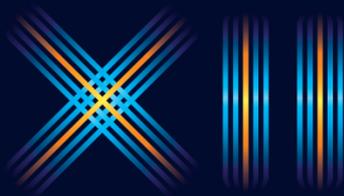


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Increase in Sales - Months

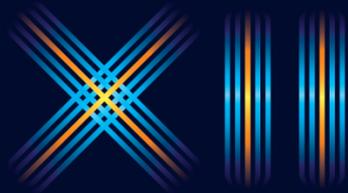


XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Increase in Sales - Months



Valor Agregado

- Estratégia da Nossa Organização - O que Fazemos, Qual nosso “Core Business”
- Pensar, Analisar o Que pode Acontecer?
- Como vamos reagir – Planejamento!
- Execução – Todas as Áreas
- Testar; Exercitar

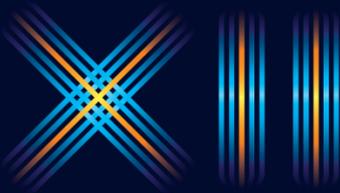
INOVAÇÃO!

“

I have always found that plans are useless, but planning and exercising are indispensable.

”

– Dwight D. Eisenhower



XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR

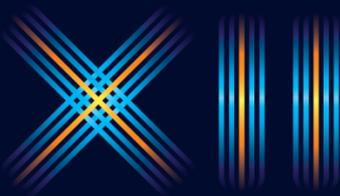


ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS

Pense para fora da caixa!



- **Observe oportunidades de melhoria**
- **Identifique procedimentos desatualizados**
- **Alternativas mais simples**
- **Alternativas mais econômicas**
- **Seja Criativo!**



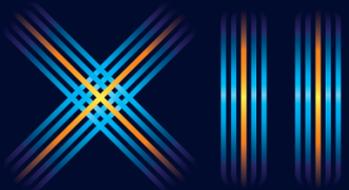
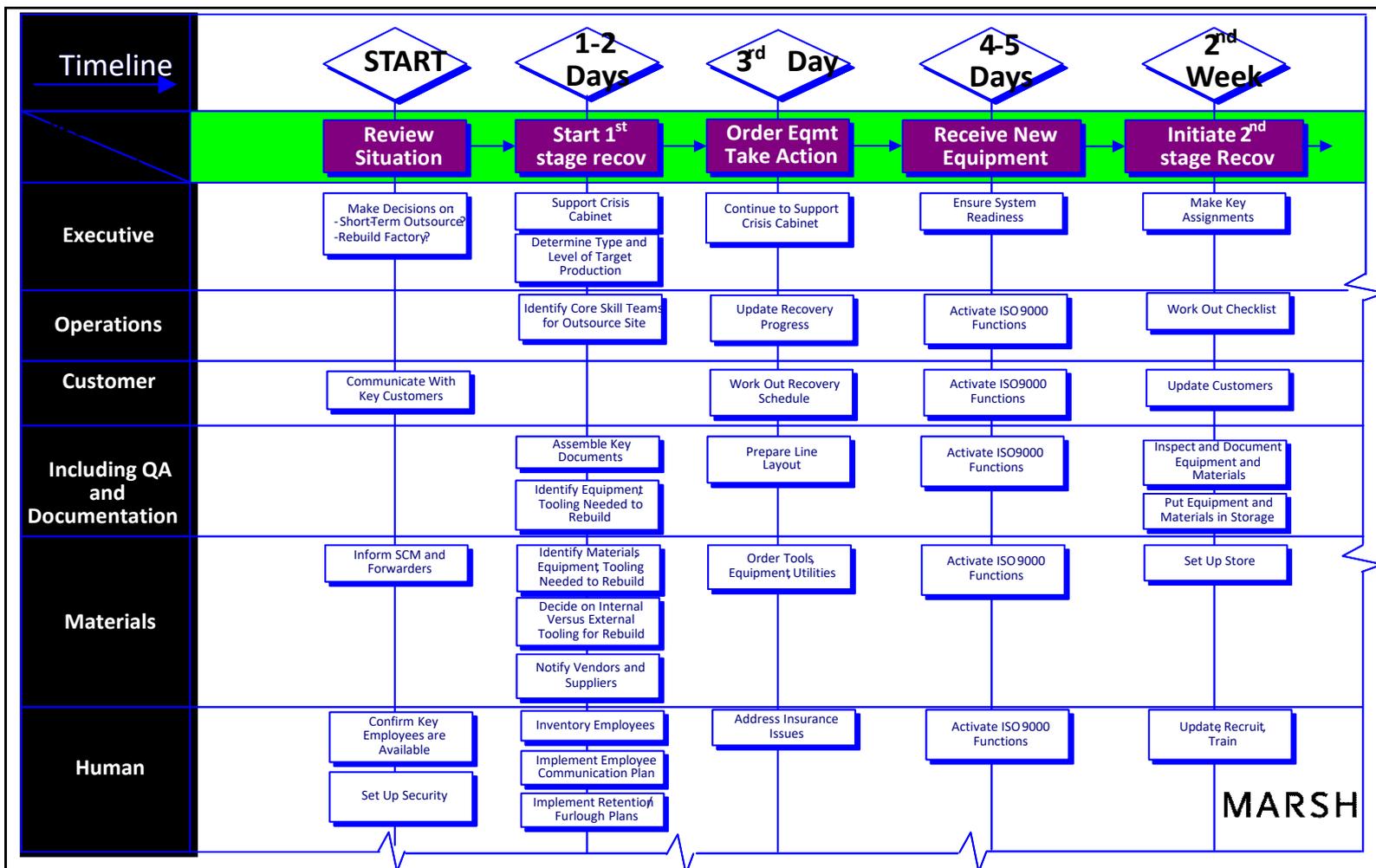
**XII SEMINÁRIO
INTERNACIONAL DE
GERÊNCIA DE RISCOS
E SEGUROS DA ABGR**



**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE GERÊNCIA DE RISCOS**

EXEMPLO - Recuperação de negócios (1 Dia - Semanas)

Plano de Ação Modelo





A informação contida neste documento é confidencial, pode ser privilegiada e destina-se ao uso do indivíduo ou da entidade acima indicada. Se você não for o destinatário pretendido, por favor, não leia, copie, encaminhe, use ou armazene este documento ou qualquer informação nele contida.