



Oceano Zacharias é consultor em Gestão Empresarial – qualidade, planejamento, custos e produtividade. Diretor da Quality® – www.quality.eng.br

A continuidade dos seus negócios pode estar por um fio

Por Oceano Zacharias

Enchentes, terremotos, ataques terroristas, falta de eletricidade, telefone e água por longos períodos e a não entrega de matéria-prima podem ser eventos que afetam a continuidade dos negócios empresariais. Criada pelo *British Standards Institution* (BSI) em 2006, a norma britânica BS 25999 foi publicada no Brasil em outubro de 2007 com o nome ABNT NBR 15999, sendo a primeira norma destinada a estabelecer os processos, princípios e terminologias da Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) ou *Business Continuity Management* (BCM). Provê a base para o entendimento, desenvolvimento e implementação da continuidade do negócio dentro das organizações, fornecendo um conjunto de boas práticas para a gestão e permitindo que a organização avalie sua capacidade de GCN de uma maneira consistente e reconhecida.

Em novembro de 2008 foi publicada a ABNT NBR 15999-2 que especifica os requisitos para planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, exercitar, manter e melhorar o Sistema da Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) documentado dentro do contexto dos riscos de negócios de toda a organização, ou seja, as especificações para a certificação da Gestão de Continuidade de Negócios.

Como não poderia deixar de ser, ambas as normas são genéricas e planejadas para serem aplicadas em toda a organização, ou parte dela, independentemente do tipo, tamanho ou natureza do negócio. A extensão da aplicação dessa especificação depende da dimensão e complexidade da organização.

Da mesma forma que as atuais normas de sistema de gestão, esta também se utiliza do modelo PDCA (Planejar – Fazer – Verificar – Agir) para o desenvolvimento, implementação, manutenção e melhoria do Sistema da Gestão de Continuidade de Negócios. Ela apresenta também o ciclo de vida da continuidade do negócio que representa a operação contínua desse sistema dentro da organização. Este ciclo de vida é composto pelas fases:

entender a organização, determinar a estratégia de continuidade do negócio, desenvolver e implementar uma resposta à GCN e testar, manter e analisar criticamente a GCN, sempre considerando a inclusão da continuidade de negócio na cultura da organização.

De maneira geral, as empresas precisam entender melhor o que significa esse tipo de sistema de gestão. Atualmente, possuem uma dependência cada vez maior de um ambiente de Tecnologia da Informação, haja vista ser uma área fundamental para que as empresas criem, mantenham e troquem informações. Estes ambientes suportam cada vez mais os principais processos de negócios das organizações os quais estabelecem os diferenciais estratégicos, permitindo assim atingir uma maior produtividade, competitividade e sucesso nas operações.

A Gestão de Continuidade de Negócios engloba dois planos básicos: o de Resposta a Incidentes e o de Continuidade do Negócio, que identifica incidentes que podem produzir ou que produziram uma ruptura dos processos definidos além de estabelecer atividades para que a interrupção seja minimizada a níveis acordados. E quais os benefícios de sua implementação?

- Identifica os impactos de uma interrupção antes da sua ocorrência;
- Provê respostas efetivas;
- Melhora a capacidade de administrar riscos; e
- Cria vantagens competitivas através da capacidade demonstrada em manter a entrega.

Na verdade, a continuidade de negócios é um grande desafio para as organizações, e o gerenciamento da continuidade do negócio deve ser um elemento fundamental da empresa como um todo. A capacidade de uma organização em manter as operações essenciais durante e após um evento desastroso, bem como a velocidade em que ela é capaz de restabelecer a funcionalidade total, pode significar a diferença entre o sucesso ou a perda do negócio. ■