

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	1 de 10

# PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS DE AUTORIDADES DE REGISTRO VINCULADAS À SAFEWEB

## AR ARX

**Versão 1.1**  
**Agosto 2025**

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	2 de 10

### Controle de Versões

Nome do responsável	Assunto/ Motivo	Revisão	Data
Compliance	Versão Inicial	1.0	18/06/2021
Seg. da Informação	Atualização	1.1	21/08/2025

### SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES	3
2.1	As áreas envolvidas na contingência de uma AR são:	3
2.2	Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:	3
3	PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA	4
3.1	Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)	4
3.2	Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)	5
4	SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA	5
4.1	Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica	6
4.1.1	Indisponibilidade da Internet	6
4.1.2	Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:	7
4.1.3	Comprometimento da informação	8
4.1.4	Perda do certificado de AGR	8
4.1.5	Indisponibilidade da AR/Locais de Atendimento	8
5	ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS	8
6	TESTE DE CONTINGÊNCIA “DISASTER RECOVERY”	9
	PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS	10

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	3 de 10

## 1 INTRODUÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é parte integrante do dossiê de segurança da Autoridade de Registro (AR), e tem o objetivo de criar diretrizes para que as equipes envolvidas saibam como manter em funcionamento os serviços e processos críticos que envolvem o processo de emissão de certificados digitais, em situações de emergência.

Este PCN contempla as políticas que devem ser seguidas pelas ARs vinculadas à Safeweb, na eventualidade de uma interrupção nas suas operações de negócios e que, como consequência, seja necessária a declaração e operação em contingência. Ele deve ser implementado/atualizado e testado, pelo menos uma vez por ano, para garantir a continuidade dos serviços críticos ao negócio. Os cenários previstos para a utilização desse PCN são:

- Invasão do sistema e da rede interna da entidade e incidentes de segurança física e lógica:
  - a) Indisponibilidade da Internet;
  - b) Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão;
  - c) Comprometimento da informação;
  - d) Perda do certificado de AGR;
  - e) Indisponibilidade da AR/Locais de Atendimento;

**IMPORTANTE:** É obrigatório que exista uma cópia deste documento, armazenada em local seguro, em poder do coordenador/ responsável da AR.

## 2 ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES

Todos os contatos das áreas e/ou pessoas envolvidas nesse plano estão elencados no PCN Anexo A deste documento e suas funções descritas a seguir.

### 2.1 As áreas envolvidas na contingência de uma AR são:

- Coordenador e/ou Responsável da AR;
- Suporte Técnico da Autoridade de Registro;
- Atendimento AC.

### 2.2 Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:

*Este documento é de propriedade da SAFEWEB e elaborado especialmente para servir de instrumento de apoio aos seus procedimentos, não podendo ser reproduzido nem comunicado, transmitido ou de qualquer forma ter seu conteúdo informado, total ou parcialmente, a pessoas estranhas à SAFEWEB, com direitos autorais reservados.*

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	4 de 10

- a) Prestar atendimento aos clientes que se encontrem afetados pela contingência;
- b) Atuar como ponto inicial de informações;
- c) Reportar-se às Equipes envolvidas, conforme previsto neste PCN;
- d) Acionar o Atendimento AC, quando previsto neste PCN;
- e) Realizar os procedimentos necessários para a apuração dos fatos e realização das operações, visando à recuperação das atividades, conforme orientações;
- f) Fazer os relatórios, e encaminhá-los para a Equipe Atendimento AC para análise.

### 3 PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA

Os planos de ação de resposta a incidentes e contingência deverão ser acionados em situações de contingência, conforme situações citadas anteriormente e prevê o tratamento adequado para os seguintes eventos:

- a) Comprometimento de controle de segurança em qualquer evento referenciado no PCN;
- b) Notificação à comunidade de usuários, se for o caso;
- c) Revogação dos certificados afetados, se for o caso;
- d) Procedimentos para interrupção ou suspensão de serviços e investigação;
- e) Análise e monitoramento de trilhas de auditoria; e
- f) Relacionamento com o público e com meios de comunicação, se for o caso.

Esses planos de ação estão divididos em duas fases:

#### 3.1 Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)

**Equipe Envolvida:** AR

**Responsável:** Coordenador/responsável

É iniciada imediatamente após a ocorrência de um dos cenários descritos na Seção 1. Nesta etapa as seguintes ações deverão ser tomadas pela Equipe da AR:

- a) A avaliação dos danos;
- b) Estimativa do prazo de retorno;
- c) Notificação do problema à equipe da Safeweb;
- d) A tomada de decisão para declarar ou não a contingência;
- e) Elaboração de relatório final.

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	5 de 10

O coordenador/responsável pela AR deve fazer um levantamento dos danos causados e documentar todas as ocorrências de desastres, atentados, falhas e intempéries sofridas, bem como datas e horários dessas ocorrências, avaliar, e se for o caso, declarar contingência.

Após levantamento das ocorrências e dos danos causados, se não for constatado situação de contingência, o processo deverá ser finalizado, e as análises e procedimentos deverão ser documentados, através de relatório do coordenador/responsável da AR.

### 3.2 Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)

**Equipes Envolvidas:** AR

**Responsáveis:** Coordenadores/responsável

Esta fase contém os procedimentos a serem seguidos pelas Equipes da AR envolvidas nos processos, após a declaração da contingência.

- a) Análise das ocorrências e danos causados;
- b) Orientações sobre procedimentos a serem adotados pelo coordenador/responsável da AR;
- c) Levantamento de prazo de retorno das atividades;
- d) Relatórios das ocorrências, danos e soluções aplicadas;
- e) Finalização dos processos.

## 4 SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA

Essa fase deverá ser acionada após confirmação de contingência, para casos de ocorrência de desastres, atentados, falhas e intempéries que impeçam a execução do processo. Todas as ocorrências do incidente, bem como datas e horários, devem ser registradas e encaminhadas a Equipe Atendimento AC, utilizando o documento “Anexo 07.08a\_Relatório de Teste de Contingência” disponível no Safeweb Virtual.

**Equipes Envolvidas:** AR e Atendimento AC

**Procedimentos:** Identificar o motivo da indisponibilidade dentre as opções a seguir e corrigir o mais rápido possível.

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	6 de 10

## 4.1 Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica

### 4.1.1 Indisponibilidade da Internet

#### a) Falha do serviço de telecomunicação:

1. Entrar em contato com o Suporte do provedor de serviço da internet;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda;

#### b) Interrupção do suprimento de energia:

1. Entrar em contato com o Suporte do provedor de serviço de energia da sua localidade;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão.
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR.
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

#### c) Falha nos servidores da AC:

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico da Safeweb para orientações e possíveis soluções para o problema.
2. Seguir as orientações passadas pelo Suporte. Nesses casos, depois de constatada a falha, também será enviado um comunicado oficial pela Safeweb com orientações.

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	7 de 10

#### **4.1.2 Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:**

##### **a) Falha/defeito no equipamento:**

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico da AR para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

##### **b) Defeito de Software**

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

##### **c) Furto/Perda de equipamentos:**

1. Listar equipamentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
2. Registrar ocorrência no órgão competente;
3. Certifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados até que o problema seja solucionado.

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	8 de 10

#### **4.1.3 Comprometimento da informação**

- a) Furto/perda de equipamentos;
  - b) Furto/perda de mídia ou documentos;
  - c) Utilização indevida de mídia reciclada ou descartada.
1. Listar equipamentos e/ou mídias e documentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
  2. Registrar ocorrência no órgão competente;
  3. Solicitar a revogação dos certificados, se for o caso.

#### **4.1.4 Perda do certificado de AGR**

1. Revogar e/ou solicitar revogação imediata do certificado do AGR;
2. O AGR deverá adquirir um novo certificado e-CPF A3 para que possa proceder com suas funções.

#### **4.1.5 Indisponibilidade da AR/Locais de Atendimento**

- a) Fogo;
  - b) Acidente grave;
  - c) Fenômeno meteorológico;
  - d) Inundação/água.
1. Acionar as equipes de emergência ou corpo de bombeiros, se for o caso;
  2. Efetuar a retirada e guarda de equipamentos, mídias e documentos para um local seguro, se possível.

## **5 ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS**

A Equipe da Safeweb deverá analisar as ocorrências e danos causados, efetuar o levantamento de prazo para retorno das atividades juntamente com a Equipe da AR, além de orientar o coordenador/responsável da AR sobre os procedimentos a serem adotados, e encaminhar relatórios com as soluções aplicadas, para posteriormente, finalizar os processos.

*Este documento é de propriedade da SAFEWEB e elaborado especialmente para servir de instrumento de apoio aos seus procedimentos, não podendo ser reproduzido nem comunicado, transmitido ou de qualquer forma ter seu conteúdo informado, total ou parcialmente, a pessoas estranhas à SAFEWEB, com direitos autorais reservados.*

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	9 de 10

Finalizado o processo, todos os relatórios permanecerão arquivados em ambiente seguro, pois farão parte do dossiê da AR, e poderão ser auditados eventualmente.

## 6 TESTE DE CONTINGÊNCIA “DISASTER RECOVERY”

O Teste de Contingência é um requisito obrigatório para manutenção do credenciamento da Autoridade de Registro e deve ser realizado anualmente. A finalidade desse teste é assegurar que Autoridade de Registro está capacitada a realizar as ações descritas neste plano.

Para auxiliar nesse processo a Safeweb desenvolveu um formulário “Anexo 07.08a\_Relatório de Teste de Contingência”, que deverá ser utilizado para simulação de uma situação de contingência. Exemplo: indisponibilidade de energia elétrica e internet local.

Este relatório deverá ser arquivado em local seguro, e fará parte do dossiê de segurança da AR, juntamente com o PCN e demais documentos.

	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR	Revisão	Data	Página
		1.1	21/08/2025	10 de 10

## PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS

### CONTATOS DA AUTORIDADE DE REGISTRO

#### a) Coordenador/Responsável da AR e Agente de Registro

Coordenador/Responsável: ALAN MENDES

Telefone: (34) 9996-85125

E-mail: arxsolucoesx@gmail.com

Agente de Registro: AMANDA KEMY KATAOKA

Telefone: (34) 9886-13407

E-mail: arsolucoesx@gmail.com

#### b) Suporte Técnico da AR

Nome: Suporte Técnico AC

Telefone: 51 30180300

E-mail: suportetecnicoac@safeweb.com.br

### CONTATO SAFEWEB

#### a) Equipe Atendimento AC

Telefone: 51 3018.0300 / 0800 728 59 00

E-mail: [atendimentoac@safeweb.com.br](mailto:atendimentoac@safeweb.com.br)

Assinatura Digital do Coordenador/Responsável