



Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

Resumo

Descreve os procedimentos, informações e responsabilidades dos envolvidos na Administração de Crise.

Sumário

1.	Objetivo.....	2
2.	Público-alvo.....	2
3.	Premissa	2
4.	Exemplos de incidentes que podem ser classificados como Crise:	2
5.	Árvore de Comunicação da Crise	2
5.1.	Composição do Grupo Gestor de Crises.....	3
6.	Procedimentos	3
6.1.	Convocação do Grupo Gestor de Crises.....	3
6.2.	Alerta e Detecção	3
6.3.	Mobilização do Estado de Crise.....	3
6.4.	Execução dos Planos de Continuidade Operacional e/ou Planos de Recuperação de Desastres	3
6.5.	Desmobilização do Estado de Contingência	3
6.6.	Recuperação	3
6.7.	Avaliação Pós-Crise	4
7.	Tratamento de Desastre	4
7.1.	Câmbio.....	4
7.2.	Gestão de Recursos de Terceiros	4
7.3.	Mercado de Capitais.....	4
7.4.	Folha de Pagamento	5
7.5.	Serviços de Liquidação.....	5
7.6.	Contabilização	5
7.7.	Recuperação de Crédito.....	5
7.8.	Formalização e Garantias.....	5
7.9.	Grupo PAULISTA	5
8.	Atividades Adicionais ao Tratamento do Desastre	5
8.1.1.	Indisponibilidade ou Evacuação de Prédio	6
8.1.2.	Distúrbios de ordem social	6
8.1.3.	Segurança Patrimonial	6
8.1.4.	Manutenção.....	6
9.	Plano de Comunicação Interna e Externa.....	6
9.1.	Objetivo	6
9.1.1.	Responsáveis	6
9.2.	Comunicação Interna.....	7
9.3.	Comunicação Externa	7
10.	Informações úteis.....	8
10.1.	Serviços de Emergência Próximos ao PAULISTA	8
10.2.	Locais estratégicos	8
10.2.1.	Local-padrão Operacional.....	8
10.2.2.	Ponto de Encontro	8
10.2.3.	Transporte.....	8
10.2.4.	Sala de Crise.....	9
10.2.5.	Site de Contingência UOLDIVEO – Tamboré – Barueri SP	9
10.3.	Recursos Disponíveis no Site de Contingência.....	10
11.	Matriz de atribuição de responsabilidades (RACI)	10
12.	Informações de Controle.....	11



Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

1. Objetivo

Descrever os procedimentos, informações e responsabilidades envolvidos na Administração de Crise.

2. Público-alvo

Colaboradores e diretoria das empresas componentes do Grupo Paulista (PAULISTA).

3. Premissa

Classificado a gravidade do incidente como **Crise** (ver. **GRC-12 – Plano de Continuidade de Negócios**) as pessoas chaves do PAULISTA devem seguir os procedimentos detalhados neste plano.

4. Exemplos de incidentes que podem ser classificados como Crise:

- Incêndios e ocorrências que necessitem a desocupação do prédio ou inviabilizam o acesso e uso do prédio (alagamentos, protestos, interdições, queda de energia).
- Risco à integridade dos colaboradores em função de distúrbios sociais (greves nos serviços de transporte e movimentos grevistas)
- Reclamações de furtos ou roubos, busca e apreensão por ordem judicial nas instalações do local de trabalho.

5. Árvore de Comunicação da Crise

Nível de Atuação	Responsabilidade	Deve comunicar:
Colaborador	Quando sofrer ou observar um incidente classificado como GRAVE, MUITO GRAVE ou DESASTRE deve entrar em contato com seu gestor imediato ou o número de telefone de emergência do PAULISTA Verificar informações úteis contidas neste plano	Gestor imediato Número de telefone de emergência
Gestor da área de negócios ou número de telefone de emergência	Avaliar o impacto conforme Análise da Gravidade do Incidente Iniciar mobilização se necessário	<i>Compliance</i> Corporativo Equipe sob sua supervisão Diretoria subordinada Pessoas Chaves
Compliance Corporativo	Confirmar informações e convocar o Grupo Gestor de Crises para os níveis de criticidade a partir de GRAVE Apoiar na execução de todos os procedimentos	Grupo Gestor de Crises
Grupo Gestor de Crises	Avaliar a mobilização Avaliar a necessidade de comunicar colaboradores / fornecedores / clientes / parceiros / mercado / órgãos reguladores / imprensa	Presidente Diretor da área impactada Diretor de Relações Institucionais
Diretor da área impactada	Efetuar comunicação e orientação aos colaboradores debaixo da sua gestão que são afetados	Colaboradores Gestor da área
Diretor de Relações Institucionais	Efetuar a comunicação aos fornecedores / clientes / parceiros / mercado / imprensa / colaboradores	Mercado / colaboradores
Diretor Geral Administrativo	Efetuar a comunicação aos órgãos reguladores	Órgãos reguladores

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

5.1. Composição do Grupo Gestor de Crises

Nome	Área	Ramal	Observações
Gerson Brito	Diretoria Geral Administrativa	3299-2409	
Marcelo Cardoso	Diretoria de Proc. e Liquidação	3299-2352	
Anita Nascimento	Tecnologia da Informação	3299-2380	
Marcos Palmieri	Tecnologia da Informação	3299.2173	
Eduardo Kuniyoshi	Compliance Corporativo	3299-2141	
Nelson Geraldo	Compliance Corporativo	3299-2291	
Tarcísio Joaquim	Diretoria de Câmbio	3299-2271	Convocado caso necessário
Marcelo Guimarães	Relações Institucionais	2399-2253	Convocado caso necessário
Daniel Doll	Gestão de Rec. de Terceiros	3299-2166	Convocado caso necessário
Atílio Biasi	Controles Internos SOCOPA	3299-2011	Convocado caso necessário

Observação: Os números de telefones das residências, celulares pessoais ou corporativos do grupo gestor de crise e demais responsáveis descrito neste plano é mantido pelos Recursos Humanos, Departamento de Recursos de Materiais e Departamento de Compliance Corporativo.

6. Procedimentos

6.1. Convocação do Grupo Gestor de Crises

- Comunicar-se com o Compliance Corporativo, conforme alçadas definidas (ver em item 3).
- Efetuar convocação do Grupo Gestor de Crises.

6.2. Alerta e Detecção

- Assumindo a premissa (v. **item 3**), acionar o Gestor Imediato, Grupo Gestor de Crises e/ou demais áreas impactadas.
- Definir o curso de ação a ser tomado:
 - Plano de Continuidade Operacional (v. **item 7**), e/ou
 - Plano de Recuperação de Desastres (v. **item 7**), e/ou
 - Plano de Comunicação (v. **Item 9**) será efetuado pelo Departamento de Marketing e Produtos para enviar comunicado aos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, mercado e imprensa.

6.3. Mobilização do Estado de Crise

- Iniciar processo de mobilização dos recursos alternativos.
- Acionar responsáveis pela Execução dos Planos de Continuidade Operacional (v. **item 7**) e/ou Planos de Recuperação de Desastres (v. **item 7**) e/ou Plano de Comunicação (v. **item 9**).
- Orientar colaboradores para o ponto de encontro.
- Acionar transporte e preparar recepção na sala de crise.
- Acionar transporte e preparar recepção na sala de contingência.

6.4. Execução dos Planos de Continuidade Operacional e/ou Planos de Recuperação de Desastres

- Efetuar o acionamento de colaboradores para o trabalho em regime de contingência, conforme as situações previstas no **item 3**.

6.5. Desmobilização do Estado de Contingência

- Avaliar se o incidente foi solucionado.
- Iniciar processo de desmobilização dos recursos de contingência.

6.6. Recuperação

- Iniciar procedimentos para a restauração do ambiente operacional.
- Acionar o Departamento de Marketing e Produtos para enviar comunicado aos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, mercado e imprensa.



Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

6.7. Avaliação Pós-Crise

- Avaliar em reunião de grupo de trabalho posterior se os procedimentos de contingência atingiram os objetivos previamente definidos.
- Se necessário, providenciar os ajustes dos procedimentos de contingência.

7. Tratamento de Desastre

Para o tratamento de uma crise de gravidade do nível de DESASTRE, foram definidos Planos de Continuidade Operacional (PCO) e Planos de Recuperação de Desastres (PRD), conforme relacionados a seguir.

ATENÇÃO: Os Planos de Continuidade Operacional e os Planos de Recuperação de Desastres podem ser solicitados ao Compliance Corporativo e uma cópia é mantida na respectiva área acionada, sob a responsabilidade indicada nas tabelas a seguir.

7.1. Câmbio

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.1.1	Negociar Câmbio Turismo	Francisco Carlos Ferreira Júnior	francisco@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.1.1	Fechar Operação	Francisco Carlos Ferreira Júnior	francisco@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.1.2	Negociar NDF (hedge)	Francisco Carlos Ferreira Júnior	francisco@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.2	Negociar Câmbio Comercial	Alexandre Solito	solito@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.2.1	Efetivar Contratos Compra/Venda	Marcos Vinícios Marcon	marcon@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.3	Emitir/Receber Ordens de Pagamento	Marcos Vinícios Marcon	marcon@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.4	Registrar SWIFT	Ana Claudia Palumbo	anaclaudia@bancopaulista.com.br

7.2. Gestão de Recursos de Terceiros

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.2.1	Custodiar Fundos	Sidney Garcia	sidney.garcia@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.2.3	Administrar Fundos	Gabriel Lacasa Maya	gabriel.maya@socopa.com.br
PCO	GRC12.2.4	Processar Fundos	Vinícios da Silva Pinto	vinicius@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.2.5	Liquidar Fundos	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.2.6	Operar Mercado Aberto Cetip/Selic	Marco Antônio Novais	marco@bancopaulista.com.br

7.3. Mercado de Capitais

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.3.1	Manter Site HomeBroker	Fabício Tota / Rogério Manente	fabicio@socopa.com.br manente@socopa.com.br
PCO	GRC12.3.2	Verificar Posição Cliente (Custódia) BM&F/Bovespa	Nelson Cerretti	nelson@socopa.com.br
PCO	GRC12.3.3	Liquidar Operação Financeira Corretora	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.3.4	Atender Cliente Corretora	Alessandra Aguiar Caterina	alessandra.caterina@socopa.com.br

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

7.4. Folha de Pagamento

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.4.1	Processar Folha de Pagamento	Vanessa de Oliveira Guanaes	vanessa@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.4.2	Liquidar Folha de Pagamento	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br

7.5. Serviços de Liquidação

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.1.5	Liquidar SPB (ordens Cliente e IF)	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.2.5	Liquidar Fundos	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.2.6	Operar Mercado Aberto Cetip/Selic	Marco Antônio Novais	marco@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.3.3	Liquidar Operação Financeira Corretora	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.4.2	Liquidar Folha de Pagamento	Vanessa Gonçalves	vanessag@bancopaulista.com.br

7.6. Contabilização

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC12.1.6	Contabilizar	Ana Cristina Alves Afonso	anacristina@bancopaulista.com.br
PCO	GRC12.1.7	Realizar Compulsório Regulador	Ana Cristina Alves Afonso	anacristina@bancopaulista.com.br

7.7. Recuperação de Crédito

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC 12.6.1	Recuperação de Crédito	Rosalia A.T. Ruffolo	rosalia@bancopaulista.com.br
PCO	GRC 12.6.2	CCB Digital	Rosalia A.T. Ruffolo	rosalia@bancopaulista.com.br
PCO	GRC 12.6.3	Antecipação	Rosalia A.T. Ruffolo	rosalia@bancopaulista.com.br

7.8. Formalização e Garantias

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PCO	GRC 12.7.1	Formalização e Garantias	Sandra Vitorio De Souza	sandrav@bancopaulista.com.br

7.9. Grupo PAULISTA

Tipo	Referência	Descrição	Responsável	E-mail
PRD	GRC 12-D	DATA CENTER	Marcos Palmieri	marcos.palmieri@bancopaulista.com.br

8. Atividades Adicionais ao Tratamento do Desastre

Demais atividades foram estruturadas e distribuídas para responsáveis com atribuições específicas que, em caso de emergência, são prioritárias a quaisquer outras que estejam fora dos procedimentos de continuidade operacional

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

8.1.1. Indisponibilidade ou Evacuação de Prédio

Situação: Incêndios e ocorrências que necessitem a desocupação do prédio ou inviabilizam o acesso e uso do prédio (alagamentos, protestos, interdições, queda de energia).

Responsável pela manutenção da atividade: Maurício Soncin

Procedimentos:

- Vide **Plano de Abandono do Local de Trabalho**.
- Receber informação sobre o incidente através de canais de notícias, segurança do Condomínio ou outro meio de comunicação.
- Verificar o local para avaliação primária.
- Realizar a contenção de perímetro, protegendo os colaboradores, terceiros e o patrimônio, se necessário.
- Notificar o líder de segurança e acionar a brigada de Emergência.
- Acionar órgãos competentes conforme orientações do Grupo Gestor de Crises e de acordo com a necessidade.
- Solicitar reforço no quadro funcional conforme a necessidade, com anuência do Grupo Gestor de Crises.
- Avaliar o nível de segurança dos colaboradores e manter as informações atualizadas de forma adequada.

8.1.2. Distúrbios de ordem social

Situação: Risco à integridade dos colaboradores em função de distúrbios sociais (greves nos serviços de transporte e movimentos grevistas)

Responsável pela manutenção da atividade: Vanessa Guanaes

Procedimentos:

- Receber informação sobre o incidente através de canais de notícias ou outro meio de comunicação.
- Acionar órgãos competentes conforme orientações do Grupo Gestor de Crises e de acordo com a necessidade.
- Solicitar reforço no quadro funcional conforme a necessidade, com anuência do Grupo Gestor de Crises.
- Avaliar o nível de segurança dos colaboradores e manter as informações atualizadas de forma adequada.

8.1.3. Segurança Patrimonial

Situação: Reclamações de furtos ou roubos, busca e apreensão por ordem judicial nas instalações do local de trabalho.

Responsável pela manutenção da atividade: Maurício Soncin

Procedimentos:

- Receber notificação do furto ou roubo ou mandato judicial.
- Acionar órgãos competentes conforme orientações do Grupo Gestor de Crises e de acordo com a necessidade.
- Avaliar o nível de segurança patrimonial e propor ações corretivas ou preventivas.

8.1.4. Manutenção

Situação: Reclamações de problemas com o funcionamento de mobiliários, instalações hidráulicas, instalações elétricas, limpeza/conservação e recursos da copa, e depredações nos andares prédio.

Responsável pela manutenção da atividade: Maurício Soncin

Procedimentos:

- Receber notificação do problema.
- Acionar órgãos e serviços competentes, de acordo com a necessidade.
- Avaliar o nível de segurança patrimonial e propor ações corretivas ou preventivas.

9. Plano de Comunicação Interna e Externa

9.1. Objetivo

Realizar apoio de comunicação formal dos incidentes aos clientes, fornecedores e veículos de comunicação e demais colaboradores.

9.1.1. Responsáveis

- a) Luciana Meirelles Rodrigues Murari
- b) Assessoria de Imprensa (Tamer Comunicação Empresarial - 3031-2388)
Contatos: Juliana Lima (Banco Paulista), Anderson Silva (Socopa) e Eliana Nigro (Banco Paulista e Socopa)
juliana@tamer.com.br / anderson@tamer.com.br / eliananigro@tamer.com.br

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

9.2. Comunicação Interna

Os funcionários serão orientados, por Comunicado Interno, sobre os seguintes procedimentos em caso de uma situação de crise:

- i. Acessar seu e-mail via web;
- ii. Acessar a Intranet Paulista - <https://sites.google.com/a/bancopaulista.com.br/intranet/>;
- iii. Acessar Whatsapp (somente pessoas chaves serão adicionadas ao grupo).

Modelo de Comunicação Para Colaboradores nos Cenários de Crise:

"Caros Colaboradores,
Nesta data ocorreu _____. Já estão sendo tomadas as providências necessárias para normalizar a situação e para todos voltarem a seus postos de trabalho.
Pedimos que se dirijam para a Sala de Crise (Hotel Pullman - Rua Joinville, 515, Ibirapuera) ou para o Site de Crise (UolDiveo - Av. Ceci 1.850 (Cond. Walter Torres) - Tamboré - Barueri) os seguintes Colaboradores:
Gerson Brito, Marcelo Cardoso, Eduardo Kuniyoshi, Tarcísio Joaquim, Marcelo Guimarães, Daniel Doll, Attilio Biasi, Luciana (Equipe de Marketing) e Relacionamento de Fundos.
Os demais Colaboradores deverão aguardar instruções através do e-mail ou Intranet (<https://sites.google.com/a/bancopaulista.com.br/intranet/>).
Contamos com a colaboração de todos.
Direção

9.3. Comunicação Externa

As mensagens pré-definidas para divulgação junto à imprensa, clientes e órgão reguladores são:

Comunicados de Pêsames (em caso de incidente grave em que há feridos fatais)

"Nossos pensamentos e sentimentos estão com (nome)/os envolvidos no incidente do (data, hora e local).
Solidarizamos-nos com os familiares de (nome)/os neste momento de dor diante dessa fatalidade e lamentamos a perda destes profissionais.
Nossas condolências aos familiares de todas as vítimas desta tragédia."

Comunicados para Acidentes (em caso de incidentes graves em que há feridos sobreviventes)

"O Banco Paulista se pronunciará em breve sobre o assunto. O que podemos informar é que a assistência aos funcionários/colaboradores será garantida e qualquer alteração na rotina ou no sistema operacional do Banco será informada.
O Banco Paulista está apurando os fatos e tomando as providências necessárias. Esta instituição tem toda preocupação e cuidado com um assunto desta relevância. Nosso interesse é atender à imprensa o mais rápido possível, mas no momento estamos aguardando mais informações. Assim que apurarmos todos os fatos, as informações serão divulgadas."

Comunicado para roubos e furtos nas dependências do Banco

"A vítima registrou um Boletim de Ocorrência (BO) e o Banco Paulista trabalha em colaboração total e irrestrita com as autoridades.
Certos de termos prestado os esclarecimentos necessários, informamos que o caso segue em investigação na Delegacia _____, único órgão autorizado a fornecer quaisquer outros dados além dos contidos neste comunicado."

Comunicado para intervenção policial

"O Banco Paulista informa que agentes da Polícia (Federal/Civil) estiveram no Banco na manhã/tarde desta ____-feira (data) para cumprir mandado de busca e apreensão exclusivamente no posto de trabalho do (a) (nome).
Até o momento, o Banco Paulista não obteve outras informações sobre qual é a denúncia contra (nome), mas já se colocou à disposição das autoridades para prestar esclarecimentos e colaborar com as investigações."

Comunicado para Falhas em Serviços (sistemas, internet, energia)

"O problema foi detectado às ____ horas. A nossa expectativa é que a (empresa prestadora de serviços/responsável pela segurança) conduza uma revisão completa das medidas de segurança para evitar incidentes no Banco.
As devidas providências já estão sendo tomadas com urgência para evitar maiores impactos.
Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.
Atenciosamente,
(Banco Paulista/Socopa)"

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

10. Informações úteis

10.1. Serviços de Emergência Próximos ao PAULISTA

Entidade	Endereço e telefone
Hospital e Maternidade Jardins	Endereço: Rua Artur de Azevedo 1659 – Pinheiros- São Paulo - SP - Brasil Telefone: (11) 3068-5888
Pronto Socorro Itamaraty	Endereço: Av Rebouças, 2247 – Jardim América – São Paulo - SP - Brasil Telefone: (11) 3670-1000
SAMU – Serviços de Atendimento Médico de Urgência	Endereço: Rua Heitor Penteado 813 – Sumarezinho – São Paulo- SP - Brasil Telefone: (11) 3672-2790
14º Batalhão da Polícia Civil	Endereço: Rua Deputado Lacerda Franco, 372 – Pinheiros – São Paulo - SP - Brasil Telefone: (11) 3032-3433
Polícia Militar	Endereço: Rua Teodoro Sampaio, 151 – Pinheiros – São Paulo - SP - Brasil Telefone: (11) 3812-3785
Corpo de Bombeiros – Posto Pinheiros	Endereço: Rua Sumidouro – Pinheiros – São Paulo - SP - Brasil Telefone: 193
Ponto de Táxi 874	Endereço: Rua Henrique Monteiro, 240 – Pinheiros – São Paulo - SP - Brasil Telefone: (11) 3032-1049

10.2. Locais estratégicos

10.2.1. Local-padrão Operacional

Responsáveis	Gerson Brito
Endereço	Av. Brig. Faria Lima, 1355 – 1º, 2º, 3º e 5º andares – Jardim Paulistano.
Telefone	3299-2451

10.2.2. Ponto de Encontro

Objetivo	Quando houver impossibilidade de utilização do local de trabalho, ponto de referência para encontro de todos os colaboradores e que faz parte do Plano de Abandono do Local de Trabalho (PALT) da Brigada de Incêndios.
Responsáveis	1. Maurício Soncin
Endereço	Rua Henrique Monteiro, s/n
Referência	Praça do Centro Empresarial Mario Garneiro Saída pela Av Brigadeiro Faria Lima ou pela Rua Bianchi Bertoldi, de acordo com o Plano de Abandono do Local de Trabalho (PALT), da Brigada de Incêndios

10.2.3. Transporte



Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

Objetivo	Trajetos entre o Site de Contingência e Local Padrão Operacional
Responsáveis	1. Rodrigo Duarte 2. Nelson Geraldo
Empresa	Baruel Transporte
Contato	+55 11 3605-0305 http://www.baruelvan.com.br/
Embarque	Ponto de Encontro: 1. Praça do Centro Empresarial Mario Garneiro 2. Largo do Batata (Saída Metro Faria Lima)

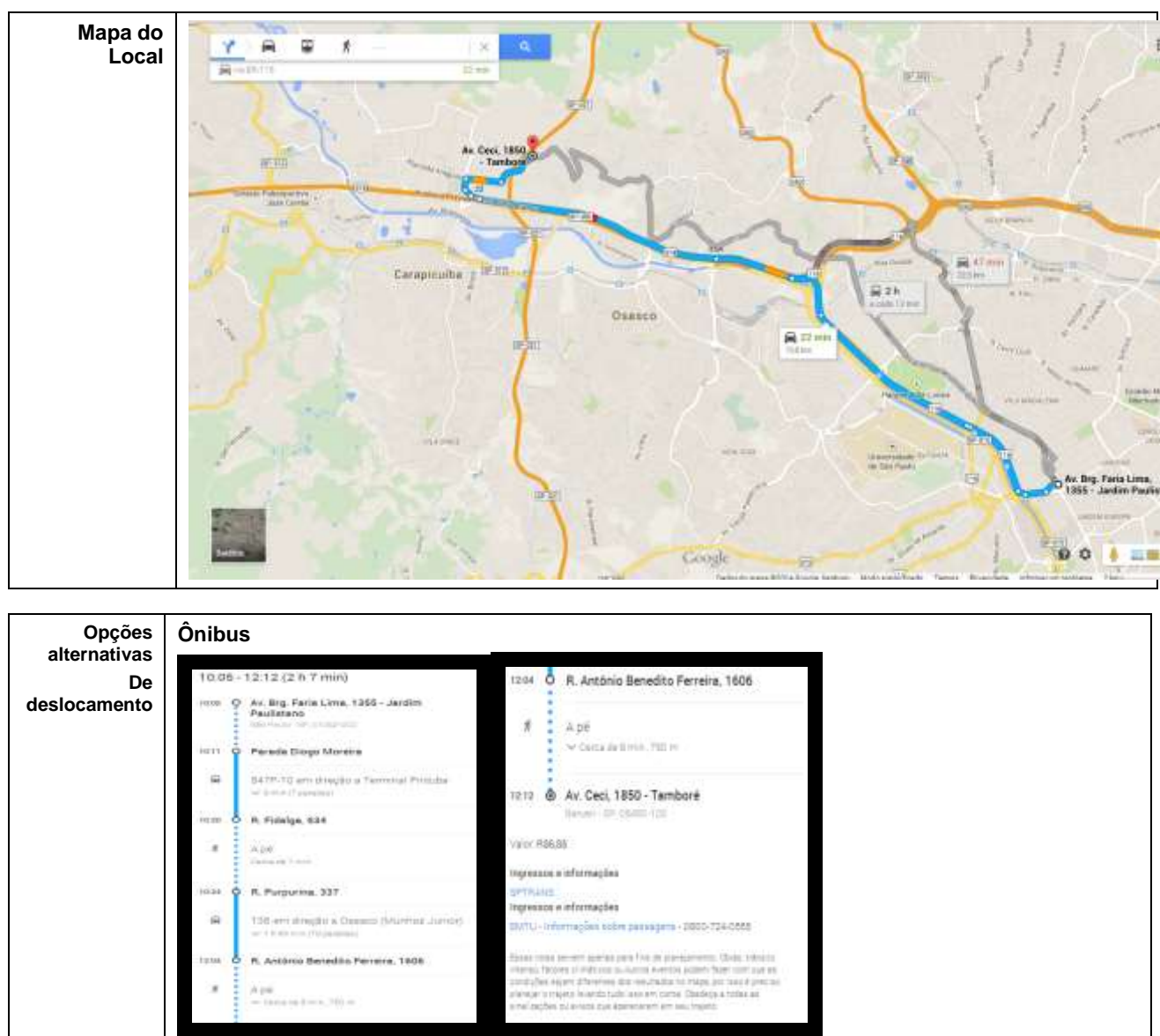
10.2.4. Sala de Crise

Objetivo	Local para reunião da Diretoria Executiva e Grupo Gestor de Crise, quando as instalações do local de trabalho não estiverem acessíveis.
Responsáveis	1. Maurício Soncin 2. Nelson Geraldo 3. Eduardo Kuniyoshi
Endereço	HOTEL PULLMAN SÃO PAULO IBIRAPUERA Rua Joinville, 515, Ibirapuera São Paulo - Brasil
Telefone	+55 11 5088-4061
Referência	Próximo Parque do Ibirapuera

10.2.5. Site de Contingência UOLDIVEO – Tamboré – Barueri SP

Objetivo	Local alternativo para execução de serviços, quando houver impossibilidade utilização do local de trabalho.
Responsáveis	1. Marcos Palmieri 2. Anita Nascimento 3. Nelson Geraldo 4. Eduardo Kuniyoshi
Endereço	Av. Ceci 1.850 (Cond. Walter Torres) - Tamboré – Barueri – SP
Contato Suporte UOLDIVEO	Fábio Renato Moreira Squizati fsquizati@uoldiveo.com (UOLDIVEO - Analista de Relacionamento com o Cliente – ARC) Alameda Barão de Limeira, 425 – 1º andar – 01202-900 – São Paulo/SP Telefone: 11 3092-6702 / 11 99341-2257
Telefone Suporte UOLDIVEO	(11) Service Desk UOLDIVEO: 11 4003-1170 / 4003-1100 / 0800-160066
Telefone das Salas	+55 11 4689 (Ramal 6710 ~ 6718)

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise



10.3. Recursos Disponíveis no Site de Contingência

Vide GRC-12.D – Plano de Recuperação de Desastres.

11. Matriz de atribuição de responsabilidades (RACI)

A **matriz RACI** apresenta a relação entre papéis desempenhados e atividades e/ou artefatos a serem entregues. RACI é o acrônimo (em inglês) para:

Responsible (responsável): É efetivamente quem trabalha na atividade.

Accountable (aprovador): É o papel do responsável pelo aceite formal da tarefa ou produto entregue. Este pode delegar a função para outros profissionais, entretanto ele é quem se responsabiliza pelo recebimento do trabalho.

Consulted (consultado): é o responsável por fornecer informações ou pareceres sobre a tarefa ou produto a ser entregue.

Informed (informado): é quem necessita ser mantido informado sobre o andamento da atividade.

Anexo A / PAC - Plano de Administração de Crise

MATRIZ RACI (legenda) Responsible (responsável) Accountable (aprovador) Consulted (consultado) Informed (informado)		Grupo Gestor de Crises	Compliance Corporativo	Departamento de Recursos Materiais	Gestores de Negócios	Departamento de TI	Presidência	Diretoria de Relações Institucionais	Colaboradores
Ref.	Procedimento	Intervenientes							
5.	Manutenção da Tabela Árvore de Comunicação	A	R	C	I	C	I	I	I
5.1	Manutenção da Tabela Composição do Grupo Gestor	A	R	C	C	C	I	C	I
6.1	Convocação do Grupo Gestor de Crises	C	R	C	I	C	I	I	
6.2	Alerta e Detecção	A	R	C	C	C	I	I	I
6.3	Mobilização do Estado de Crise	A	R	C	C	R	I	I	I
6.4	Execução dos Planos de Continuidade Operacional	A	C	C	R	C	I	I	I
6.5	Desmobilização do Estado de Contingência	A	C	C	R	C	I	I	I
6.6	Recuperação	R	C	C	C	C	I	I	I
6.7	Avaliação pós-crise	A	R	C	C	C	I	I	I
7	Tratamento de Desastre	A	R	C	R	C	I	I	I
8	Atividades Adicionais ao Tratamento de Desastre	C	C	R	C	I	I	C	I
9	Plano de Comunicação Interna e Externa	A	R	C	I	I	C	R	I
10	Informações Úteis	A	C	R	I	I	I	I	I

12. Informações de Controle

Vigência: até 24.fev.2018

Registro das alterações (últimos dois anos):

Versão	Item alterado	Descrição resumida da alteração	Motivo	Dt. Publicação
02	2. 3.34. 5.1 5.4 6.2 6.3 6.4 6.5 9.	Atualização dos Contatos – Celulares Inclusão do 5º Andar – PAULISTA Atualização do novo endereço do site de Contingência do PAULISTA Substituição do Gestor da Liquidação e Custódia de Fundos Utilização da nomenclatura PAULISTA em referência às empresas componentes do Grupo Paulista Padronização da nomenclatura da estrutura organizacional	Atualização	02.abr.2015
03	Todo o documento	Atualização de informações e reorganização do documento	Aperfeiçoamento	26.dez.2016
04	Todo o documento	Atualização de informações e reorganização do documento	Aperfeiçoamento	24.fev.2017

Responsáveis pelo Instrumento Normativo:

Etapas	Responsável	Contato	Unidade Organizacional
Elaboração	Rodrigo Duarte	rodrigo.duarte@bancopaulista.com.br	Compliance Corporativo
Revisão	Eduardo Kuniyoshi	eduardo.kuniyoshi@bancopaulista.com.br	Compliance Corporativo
	Nelson Heleno	nelson.heleno@bancopaulista.com.br	Compliance Corporativo
	Mauricio Soncin	mauricio.soncin@bancopaulista.com.br	Recursos Materiais
	Marcos Palmieri	marcos.palmieri@bancopaulista.com.br	Departamento de Tecnologia
	Denilson Santos	denilson.santos@bancopaulista.com.br	Compliance Corporativo
Aprovação	Gerson Brito	gerson.brito@bancopaulista.com.br	Diretoria Geral Administrativa

Grupo Gestor de Crises