contiaas
Continuity as a Service

GUIA GRATUITO · EDIÇÃO 2026 · 15 MINUTOS

Guia de Prontidão em Resiliência Operacional

Uma autoavaliação prática, baseada em incidentes reais, para encontrar as lacunas antes que uma falha se transforme numa crise.

A IA opera sistemas. As pessoas continuam no comando.

PORQUE AGORA

19 JUL. 2024 · MUNDO

Nem todas as crises começam com um ataque.

Uma atualização de software com defeito parou cerca de 8,5 milhões de computadores Windows na mesma manhã.

15 AGO. 2026 · AUSTRÁLIA

Quanto tempo o seu negócio aguenta?

Pagamentos com cartão Mastercard recusados durante cerca de 90 minutos, após uma atualização programada.

20 OUT. 2026 · LONDRES

Redundância não testada é só esperança.

Uma região da Google Cloud ficou 6 h 10 min fora do ar. Havia geradores; os dois controladores que os ligam falharam.

NOV. 2026 · PARAGUAI

Uma única dependência pode parar tudo.

Cerca de 3 milhões de clientes do ueno bank ficaram sem acesso ao próprio dinheiro após a intervenção do banco central.

PARA QUEM É

Líderes de negócio, responsáveis por serviços e profissionais de continuidade, tecnologia, segurança e gestão de crises. Não precisa de conhecimentos técnicos.

COMO USAR EM 15 MINUTOS

1. **Escolha um serviço crítico real:** aquilo que os clientes não podem perder.
2. **Responda às 8 perguntas da página 3** com evidências, não com intenções.
3. **Escolha uma lacuna e uma ação** para os próximos 30 dias (página 4).

NESTE GUIA

8 passos do método · **8** perguntas de prontidão · **30 min** de exercício · **1** ação para 30 dias

O MÉTODO

O método CONTIAAS em 8 passos

Cada passo responde a uma pergunta de negócio e corresponde a um módulo da Academia. A resiliência cibernética e o comando humano da IA atravessam todos.

		O INCIDENTE ENSINA
01	**Serviços críticos** Identifique o que os clientes não podem perder, quem é afetado e quem responde no negócio. *"O que o cliente não pode perder?"*	A agência estava aberta, com luz, pessoas e computadores. Nem uma transação. Ficha do Serviço Crítico · Módulo 2
02	**Impacto e tolerância** Defina quanto tempo e que nível de interrupção são aceitáveis antes de causar dano real. *"Quanto tempo aguentamos sem este serviço?"*	Cartões recusados durante cerca de 90 minutos, em todo um país. Ficha Simples BIA · Módulo 3
03	**Rede de dependências** Mapeie pessoas, processos, dados, aplicações, fornecedores, instalações, cloud e IA. *"De quem dependemos, e quem depende deles?"*	Dois controladores de reserva. A mesma falha nos dois. Mapa de Dependências · Módulo 4 · grátis
04	**Testes e exercícios** Valide planos e pressupostos com cenários plausíveis, exercícios de mesa e testes de recuperação. *"Isto já foi provado numa situação real?"*	Uma redundância nunca testada é uma esperança, não um plano. Exercício de 30 minutos · Módulo 9
05	**Resposta a incidentes e crises** Defina quem escala, decide, comunica e protege as pessoas quando a informação é incompleta. *"Quem decide na primeira hora?"*	A correção saiu em menos de duas horas. A recuperação levou dias. Cartão de Papéis de Crise · Módulos 5 e 6
06	**Alternativas e recuperação** Prepare modos alternativos ou manuais, restabeleça por prioridade e confirme o resultado para o cliente. *"Como continuamos a servir se o sistema parar?"*	Se os cartões param 90 minutos, como continua a vender? 5 Perguntas à Tecnologia · Módulo 7
07	**IA e automação** Automatize onde ajuda, mas preveja erros e interrupções, valide com pessoas e saiba operar sem IA. *"Se a IA errar ou parar, quem percebe e quem assume?"*	Uma atualização automática chegou a milhões de computadores ao mesmo tempo. Cartão de Alternativa à IA · Módulo 8
08	**Aprender e evidenciar** Transforme testes e incidentes em ações com responsável, prazo e prova de melhoria. *"A lição de hoje tem dono e data?"*	Sem responsável nem prazo, a mesma falha volta. Resumo Pós-Incidente · Módulo 10

AUTOAVALIAÇÃO

O seu serviço está preparado?

Avalie **um único serviço crítico**. Marque **Sim (2)** só quando a resposta estiver documentada, tiver um responsável e tiver sido validada nos últimos 12 meses. Marque **Parcial (1)** quando existe, mas falta uma destas três condições.

Serviço avaliado:

Nº	Critério de prontidão	Não 0	Parcial 1	Sim 2
01	O serviço crítico tem um responsável no negócio e uma tolerância ao impacto acordada (tempo máximo, em horas ou minutos).	◯	◯	◯
02	As dependências de pessoas, processos, tecnologia, dados, fornecedores, cloud e IA estão mapeadas.	◯	◯	◯
03	Existe uma alternativa testada para cada ponto único de falha, incluindo cloud, SaaS, pagamentos e IA.	◯	◯	◯
04	As promessas dos fornecedores (“zero indisponibilidade”, RTO) foram confirmadas com evidência de teste.	◯	◯	◯
05	Os exercícios incluem cenários cibernéticos e falhas encadeadas, com resultados anotados.	◯	◯	◯
06	Estão definidos quem decide, quem comunica e quem confirma a recuperação, com substitutos.	◯	◯	◯
07	A recuperação é confirmada pelo resultado para o cliente, e não apenas pelo encerramento técnico do incidente.	◯	◯	◯
08	As lições aprendidas têm responsável, prazo e acompanhamento pela liderança.	◯	◯	◯

Resultado: ____ **/ 16**

0–5	6–10	11–14	15–16
Exposto	Em desenvolvimento	Capaz	Comprovado e em melhoria

Uma pontuação alta só vale se as evidências resistirem a um cenário real. Na dúvida, marque Parcial.

O QUE CONTA COMO EVIDÊNCIA

Documentado
Está escrito num documento atual, que outra pessoa consegue encontrar sem pedir ajuda.

Com responsável
Uma pessoa com nome responde por isto, e há um substituto definido.

Validado
Foi testado, exercitado ou revisto nos últimos 12 meses, e há registo do resultado.

PRÓXIMO PASSO

Transforme a pontuação em ação

Escolha a lacuna com maior impacto para o cliente e faça uma melhoria visível nos próximos 30 dias.

Se falta...	Faça isto em 30 dias	Use
Serviço ou tolerância critério 01	Junte o responsável do serviço e o negócio. Escreva numa linha o que o cliente não pode perder e o tempo máximo tolerável.	Ficha Simples BIA Módulo 3
Dependências ou alternativas critérios 02–03	Desenhe o caminho de entrega do serviço. Marque cada ponto único e escolha um para testar um modo alternativo.	Mapa de Dependências comente MAPA
Evidência dos fornecedores critério 04	Leve as 10 perguntas à próxima reunião e peça a última prova de teste.	10 Perguntas comente RTO
Testes ou papéis critérios 05–06	Faça o exercício de mesa abaixo, com os substitutos presentes.	Exercício de 30 minutos
Recuperação ou aprendizagem critérios 07–08	Defina como confirma que o cliente voltou a ser servido. Atribua cada ação a uma pessoa, com data de revisão.	Primeira ação (abaixo)

Exercício de mesa de 30 minutos

ESCOLHA UM CENÁRIO:

A. O seu fornecedor de cloud fica 6 horas indisponível.

B. Os pagamentos com cartão param durante 90 minutos.

C. A IA de atendimento dá respostas erradas a clientes durante uma manhã.

FAÇA 4 PERGUNTAS, 5 MINUTOS CADA:

1. Quem decide, e em quanto tempo?
2. O que comunicamos, a quem e por que canal?
3. Qual é a alternativa, e quem sabe usá-la?
4. Como confirmamos que o cliente voltou a ser servido?

Anote decisões, tempos e o que faltou. Isso é a sua evidência.

A sua primeira ação

Serviço crítico	
Lacuna prioritária	
Ação em 30 dias	
Responsável e prazo	

CONTINUE

Academia de Resiliência Operacional Contiaas

Nível 1 · Fundamentos. Dez módulos curtos. Cada um começa num incidente real e termina com uma ferramenta que pode usar no trabalho no dia seguinte.

1. **Quando a Tecnologia Para**
   → Cartão do Laboratório de Incidentes
2. **O Que Não Pode Parar?**
   → Ficha do Serviço Crítico
3. **Quanto Tempo Aguentamos?**
   → Ficha Simples BIA
4. **Do Que Dependemos?**
   → Mapa de Dependências
5. **Ataque Cibernético vs Resiliência Cibernética**
   → Checklist da Primeira Hora
6. **Crise: Quem Faz o Quê?**
   → Cartão de Papéis de Crise
7. **Backup Não É Recuperação**
   → 5 Perguntas à Tecnologia
8. **A IA Já É Uma Dependência**
   → Cartão de Alternativa à IA
9. **Teste Antes da Crise**
   → Kit de Exercício de 30 Minutos
10. **O Que Aprendemos?**
    → Resumo Pós-Incidente

Em produção, com lançamento por fases. Siga **@contiaas** para saber primeiro.

Ferramentas gratuitas: comente a palavra

Comente a palavra num post de @contiaas no Instagram e receba o link por mensagem.

MAPA	Mapa de Dependências	contiaas.com/mapa
RTO	10 Perguntas antes de acreditar em “zero indisponibilidade”	contiaas.com/10-perguntas
GUIA	Este guia	contiaas.com/guia

PARA ORGANIZAÇÕES

Avaliação independente, exercícios de mesa e workshops para áreas de negócio, tecnologia e vendas. Escreva para **contact@contiaastraining.com**.

Incidentes resumidos a partir de comunicados públicos: CrowdStrike (2024), Mastercard (2026), Google Cloud (relatório preliminar, 2026) e Banco Central del Paraguay (2026). Situação em 7 nov. 2026. Este guia é uma ferramenta educativa de autoavaliação. Adapte as perguntas às obrigações legais do seu setor.