

OFÍCIO INFORMATIVO AOS CLIENTES – INCIDENTE CIBERNÉTICO

Itajaí/SC, 14 de março de 2025

Prezados(as) Clientes,

A GMAES TELECOM LTDA, inscrita no CNPJ nº 15.644.251/0001-86, vem, por meio deste ofício, informar de forma oficial e transparente a ocorrência de um grave incidente de segurança cibernética, com impacto em parte de nossa infraestrutura tecnológica e serviços prestados.

1. Resumo do Incidente

No dia 12 de março de 2025, às 07h47, identificamos um ataque cibernético criminoso do tipo ransomware em nossos sistemas. O ataque comprometeu os servidores internos dos datacenters, resultando na criptografia dos dados operacionais de todos os clientes hospedados conosco. Conseguimos recuperar, por meio de backups externos geograficamente distintos, parte dos dados dos clientes atingidos até o momento, e continuamos trabalhando incansavelmente para reestabelecer os serviços daqueles que ainda permanecem fora do ar.

Durante o ataque, foi recebida uma mensagem exigindo o pagamento de resgate no valor de 01 (um) Bitcoin, sob ameaça de não liberação dos dados, com exigência de contato por e-mail com os invasores. Os arquivos afetados foram modificados com a extensão “.rec.rans”, inviabilizando o uso dos backups locais que também foram comprometidos. O incidente gerou, inicialmente, a indisponibilidade total dos serviços e a inoperância dos ambientes virtuais hospedados em nossa estrutura. Desde então, nossa equipe técnica atua ininterruptamente para restabelecer os serviços de forma segura e gradual.

2. Ações Imediatas Adotadas

Após a identificação do incidente, adotamos imediatamente as seguintes medidas:

- Isolamento dos sistemas comprometidos para conter o avanço da ameaça;
- Preservação de todas as evidências técnicas, arquivos maliciosos, mensagens de resgate e registros de rede, com foco em investigação forense;
- Registro de Boletim de Ocorrência junto à Polícia Civil, sob o protocolo nº 2025093243223; (cópia anexa);
- Envio de denúncia formal ao Internet Crime Complaint Center (IC3) do FBI norte-americano (cópia anexa);

- Contratação da empresa especializada em segurança da informação DefenseTI, para atuar na resposta ao incidente, diagnóstico técnico e plano de recuperação.

3. Situação Atual e Plano de Contingência

A empresa contrata para mitigar incidente, DefenseTI, após análise inicial do cenário, definiu um prazo de 72 horas para diagnóstico completo do ambiente, encerrando-se em 15/03/2025 às 21h00. Após esse prazo, será apresentado um plano de ação detalhado com medidas técnicas objetivando a recuperação de dados, validação de integridade e reestabelecimento seguro dos serviços. Paralelamente, nossas equipes internacionais estão mobilizadas em um esforço concentrado em restaurar os backups disponíveis e reestabelecer a operação gradualmente.

4. Previsão de Normalização

Informamos que, até o presente momento, ainda não é possível prever um prazo definitivo para a normalização integral dos serviços. O processo de restauração está gradativamente e conduzido com total segurança e responsabilidade, visando a integridade das informações e a continuidade das operações.

5. Compromisso com a Transparência

A GMAES TELECOM reforça seu compromisso com a transparência, ética e responsabilidade técnica perante seus clientes. Mantemos canais abertos para comunicação direta e continuaremos informando sobre quaisquer atualizações relevantes relacionadas ao incidente e às ações corretivas.

6. Responsabilidade Jurídica e Considerações Legais

A GMAES TELECOM informa que o incidente decorreu de ataque cibernético externo, criminoso, imprevisível e alheio à sua vontade, configurando-se como caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

Reforçamos que todas as medidas técnicas, legais e operacionais foram adotadas com máxima diligência, incluindo políticas de backup, contenção, investigação, notificação e suporte técnico especializado. A legislação civil brasileira, em especial os artigos 186 e 927 do Código Civil, exige para fins de responsabilização a demonstração de culpa, o que não se aplica ao presente caso, dado o caráter externo e imprevisível do evento.

Adicionalmente, a empresa cumpriu todas as obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), com transparência, comunicação adequada e mitigação de riscos. Assim, eventuais perdas decorrentes exclusivamente deste evento criminoso não caracterizam falha técnica ou omissão da empresa, não gerando, portanto, obrigação de indenização.



Contamos com a compreensão e colaboração de todos neste momento sensível e reiteramos que seguimos empenhados em restabelecer a normalidade o mais breve possível.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

César Roberto Silva Petrella
Diretor Executivo
GMAES TELECOM LTDA

Telefone: (47) 98411-4160
E-mail: grupogmaes1@gmail.com