



# RELATÓRIO DE ANÁLISE DE IMPACTO NO NEGÓCIO

Versão 1.0

## 1. Apresentação

O presente relatório contém o resultado da análise de impacto nos negócios do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe em decorrência de eventos que possam causar interrupção parcial ou total dos principais processos de negócio da organização. Visa consolidar as informações necessárias para:

- a) Auxiliar na definição da estratégia de continuidade adequada para que, em caso de desastres, os componentes vitais na continuidade das operações possam ser preservados, restaurados ou substituídos no menor tempo possível;
- b) Auxiliar na elaboração do Plano de Continuidade de Negócios.

## 2. Termos e Definições

**I – Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA):** processo de análise das funções de negócios e os efeitos que uma interrupção possa causar. A análise inclui:

- a) identificação das atividades que dão suporte ao fornecimento de produtos e serviços;
- b) avaliação dos impactos da não realização das atividades ao longo do tempo;
- c) fixação dos prazos de forma priorizada para a retomada das atividades, em um nível mínimo de execução tolerável, levando em consideração o tempo em que os impactos da interrupção torna-se inaceitável.



**II – MTPD (*maximum tolerable period of disruption* - período máximo de interrupção tolerável):** Tempo necessário para que os impactos adversos tornem-se inaceitáveis, que podem surgir como resultado do não fornecimento de um produto/serviço ou da não realização de uma atividade.

**III – RTO (*Recovery Time Objective* - Tempo Objetivado de Recuperação):** Período de tempo após um incidente em que a atividade, o produto ou o serviço devem ser retomados ou os recursos devem ser recuperados. É o tempo que a organização considera ideal para que sistemas, aplicações, serviços ou processos sejam restaurados depois de uma interrupção causada por um incidente. Por exemplo, pode haver cláusulas em SLAs (acordo de nível de serviço) que determinam que o suporte técnico não pode ser interrompido por mais de 24 horas e que multas sejam aplicadas caso isso aconteça. Nesse caso, o RTO para este processo seria de 24 horas. O RTO também pode indicar o tempo desejado para a recuperação de uma atividade ou serviço em um nível de desempenho previamente estabelecido. É o prazo priorizado para retomada das atividades, em um nível mínimo de execução tolerável, ajustado com base na avaliação de impactos potenciais e outros fatores relevantes. O RTO é um valor menor ou igual ao MTPD.

**IV – RPO (*Recovery Point Objective* - Ponto Objetivado de Recuperação):** Ponto em que a informação usada por uma atividade deve ser restaurada para permitir a operação da atividade na retomada. Também pode ser referido como "perda máxima de dados". É o ponto ou nível aceitável para a recuperação de dados. Supõe-se aqui que, em muitos casos, só haverá uma recuperação parcial de dados em relação ao nível que estava disponível antes da interrupção. Por exemplo, se a rotina do *backup* para os dados relativos às vendas de produtos é de 18 horas, isto implica que, no pior dos casos, no máximo os dados das últimas 18 horas serão perdidos. O RPO para este processo é então de 18 horas, dado que esta é a tolerância.



**V – Período de Sensibilidade:** Indica a época (semana, mês, temporada, ano etc.) em que a interrupção do processo teria um impacto especialmente elevado.

### 3. Escopo

O escopo dessa análise foi definido em conjunto com o grupo convidado para a análise de impactos (representantes da COPEG, NAG, Cartórios Eleitorais e Corregedoria) e consiste nos seguintes processos de negócio relacionados ao serviço crítico **3. Cadastramentos Eleitoral e Partidário**, no âmbito da localidade do Fórum Eleitoral e da Sede do TRE-SE:

- P3.1 Atualizar o cadastro eleitoral;
- P3.2 Atualizar o registro de órgãos partidários;
- P3.3 Atualizar lista de filiados.

Os cenários de interrupção considerados foram:

- indisponibilidade de acesso físico ao local de trabalho (ex.: incêndio, desabamento);
- indisponibilidade de pessoas-chave (ex.: afastamento em massa); e
- indisponibilidade de TI (ex.: queda do link, dano à sala-cofre).

### 4. Metodologia

#### 4.1 Levantamento de Informações

A análise de impacto nos negócios (BIA) foi efetuada com base na apuração das seguintes informações de cada um dos processos de negócio analisados no escopo:

- Visão qualitativa dos impactos dos tipos Operacional, Político, Imagem e Legal/Regulatório causados ao Tribunal em função da paralisação dos processos de negócio;
- Classificação dos processos de negócio quanto à criticidade; e
- Período de Sensibilidade.

Segundo a metodologia aplicada, o MTPD, o RTO e o RPO são estabelecidos apenas para os processos cujas análises de impactos tenham resultado em um nível de criticidade entre 3,1 e 5.

Como o processo P3.1 Atualizar o cadastro eleitoral foi o único que atingiu um nível de criticidade entre 3,1 e 5 (seu nível foi 5), foram levantadas as seguintes informações sobre esse processo:

- Período Máximo de Interrupção Tolerável (MTPD);
- Ponto Objetivado de Recuperação (RPO);
- Tempo Objetivado de Recuperação (RTO);
- Mapeamento dos recursos necessários à execução dos processos de negócio, incluindo pessoas e sistemas/serviços de tecnologia da informação;
- Quantidade de recursos necessários aos processos de negócio para a execução das atividades em regime de contingência; e
- Dependências, ou seja, atividades, fornecedores, terceiros e demais partes interessadas impactados pelo processo.

## 4.2 Critérios de Impactos Potenciais no Tribunal

Uma escala de gradação foi criada em conjunto com a Alta Administração de modo a obter um parâmetro de avaliação de impactos no negócio que eventuais interrupções nos processos de trabalho ocasionariam, ao longo do tempo. Essa escala varia de 0 a 5 (0-Inexistente, 1-Pequeno, 2-Moderado, 3-Relevante, 4-Grave e 5-Gravíssimo) e contém descrições textuais que representam os níveis da escala, para uma melhor compreensão dos entrevistados na etapa de BIA.

NÍVEIS		POLÍTICO
		Crise política entre unidades internas ou entre o TRE-SE e outras instituições superiores, do mesmo poder ou de poderes diversos
0	<b>INEXISTENTE</b>	Não há qualquer impacto
1	<b>PEQUENO</b>	As Zonas Eleitorais, CRE, Secretarias ou a Diretoria-Geral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
2	<b>MODERADO</b>	Conselho de Governança ou Comitês/Comissões atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
3	<b>RELEVANTE</b>	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
4	<b>GRAVE</b>	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando em defesa do Tribunal junto ao TSE, CNJ, TCU ou demais órgãos do judiciário
5	<b>GRAVÍSSIMO</b>	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando para conter a crise que possa resultar em ações judiciais ou medidas administrativas contra o Tribunal



NÍVEIS		OPERACIONAL
		Extensão e duração da interrupção no fluxo das operações do negócio
0	<b>INEXISTENTE</b>	Não há qualquer impacto.
1	<b>PEQUENO</b>	A interrupção do processo de trabalho causa prejuízo de desempenho a outros processos.
2	<b>MODERADO</b>	A interrupção do processo de trabalho compromete a continuidade de outros processos/setores, sem comprometimento dos serviços ao público interno.
3	<b>RELEVANTE</b>	A interrupção do processo de trabalho prejudica a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
4	<b>GRAVE</b>	A interrupção do processo de trabalho compromete a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
5	<b>GRAVÍSSIMO</b>	A interrupção do processo de trabalho compromete o processo eleitoral.

NÍVEIS		LEGAL/REGULATÓRIO
		Descumprimento de normas e objetivos estratégicos internos e externos
0	<b>INEXISTENTE</b>	Não há qualquer impacto.
1	<b>PEQUENO</b>	Não cumprimento de objetivos internos.
2	<b>MODERADO</b>	Atraso nos serviços judiciários e/ou administrativos.
3	<b>RELEVANTE</b>	Comprometimento das metas e/ou normas estabelecidas pelo CNJ, instruções do TSE ou recomendações do TCU.
4	<b>GRAVE</b>	Comprometimento das metas e/ou normas estabelecidas pelo CNJ, instruções do TSE ou recomendações do TCU com possível redefinição da força de trabalho temporária.
5	<b>GRAVÍSSIMO</b>	Não atendimento a determinações superiores que resulte em responsabilização pessoal dos gestores ou prejuízo ao Tribunal.

NÍVEIS		IMAGEM
		Opinião negativa dos públicos interno e externo em relação à imagem do TRE-SE
0	<b>INEXISTENTE</b>	Não há qualquer impacto
1	<b>PEQUENO</b>	Insatisfação pontual com potencial reduzido de comprometer a imagem do Tribunal
2	<b>MODERADO</b>	Insatisfação do público interno, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal
3	<b>RELEVANTE</b>	Insatisfação do público externo, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal
4	<b>GRAVE</b>	Insatisfação dos públicos interno e externo veiculada na imprensa e mídias sociais
5	<b>GRAVÍSSIMO</b>	Descrença da sociedade com o Tribunal e com a Justiça Eleitoral

### 4.3 Cálculo da Criticidade

**Objetivo:** Obter priorização para recuperação dos processos de trabalho afetados por um incidente de interrupção.

Os valores obtidos com os gestores para medir os Impactos Potenciais (Político, Operacional, Legal/Regulatório e de Imagem) são utilizados no cálculo da Criticidade dos Processos de Trabalho. Ele é obtido através da média dos valores máximos de impacto para cada critério (Impactos Políticos; Impactos à imagem; Impactos Operacionais; Impactos Legal/Regulatório), conforme exemplo a seguir:

Processo “x” (exemplo)						
Dias de interrupção não programada	1	3	5	7	15	30
IMPACTO POLÍTICO	1	2	3	3	3	3
IMPACTO OPERACIONAL	0	0	0	0	2	2
LEGAL/REGULATÓRIO	3	3	3	4	4	4
IMPACTO IMAGEM	0	0	0	0	5	5

Os valores máximos apurados, destacados em vermelho, são 3, 2, 4 e 5. Obtendo-se a média aritmética desses valores, chegamos à criticidade de 3,5.

### 4.4. Classificação da Criticidade

Com base no cálculo da criticidade, propomos os seguintes intervalos para classificação dos processos do Tribunal:

FAIXA DE CRITICIDADE	CLASSIFICAÇÃO
Criticidade entre 4,1 e 5	Vital
Criticidade entre 3,1 e 4	Crítico
Criticidade entre 2,1 e 3	Importante
Criticidade entre 1,1 e 2	Necessário
Criticidade entre 0 e 1	Relevante

## 5. Análise dos Resultados

### 5.1 Resultados Consolidados

Com base na metodologia, foi realizada a consolidação das informações fornecidas pelo grupo convidado para a análise de impactos (representantes da COPEG, NAG, Cartórios Eleitorais e Corregedoria), cujos relatórios são apresentados na íntegra na seção 5.2, o que permitiu a identificação do grau de criticidade de cada processo de negócio analisado no escopo da Gestão de Continuidade de Negócios, conforme a tabela “Classificação de Criticidade” abaixo.

Para os processos cujas análises de impactos resultaram em um nível de criticidade entre 3,1 e 5, a tabela também apresenta o tempo que os processos podem ficar com suas atividades interrompidas sem comprometer de forma significativa os principais produtos e serviços oferecidos pelo TRE-SE (MTPD), bem como o tempo objetivado de recuperação (RTO) e o ponto objetivado de recuperação (RPO) necessários para recuperação de cada um deles.

CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE					
PROCESSO DE NEGÓCIO	CRITICIDADE	CLASSIFICAÇÃO	MTPD (dias)	RTO (dias)	RPO (horas)
P3.1 Atualizar o cadastro eleitoral	5	Vital	15	7	1
P3.2 Atualizar o registro de órgãos partidários	1,25	Necessário			
P3.3 Atualizar lista de filiados	2,5	Importante			

A criticidade permite à Equipe de Gestão de Crise conduzir com disciplina, isenção de interesses e prioridades, a tomada de decisão necessária e mais adequada no momento da interrupção dos processos de negócio do Tribunal.

### 5.2 Apuração dos Impactos

Nas tabelas abaixo são apresentadas as apurações dos impactos políticos, operacional, de imagem e legal/regulatório para cada processo de negócio analisado, bem como o cálculo de criticidade e o período de sensibilidade.

Para os processos cujas análises de impactos resultaram em um nível de criticidade entre 3,1 e 5, também foram definidos o período máximo de interrupção tolerável (MTPD), o tempo objetivado de recuperação (RTO), o ponto objetivado de recuperação (RPO) e os recursos necessários para funcionamento dos processos de negócio em operação normal e em modo de contingência, além das dependências identificadas.



## IMPACTOS E PRAZOS

### P3.1 Atualizar o Cadastro Eleitoral

Localidades	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE
Período de Sensibilidade	Início do ano eleitoral até o fechamento do cadastro (151 dias antes da Eleição)

**ATENÇÃO:** Para registro do nível do impacto em cada período de interrupção e para cada dimensão de impacto abaixo identificada, utilizar os critérios constantes da Planilha "Critérios de Impacto" e tomar como referência o Período de Sensibilidade indicado acima.

DIAS de interrupção não programada	1	3	5	7	15	30
IMPACTO POLÍTICO	0	1	2	3	5	5
IMPACTO OPERACIONAL	3	3	3	3	4	5
IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO	0	0	2	4	4	5
IMPACTO IMAGEM	1	4	4	4	4	5
Criticidade	5,00					

**ATENÇÃO:** Estabelecer MTPD, RTO e RPO apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre 3,1 e 5. Atendida esta regra, para a definição do MTPD, considerar o primeiro prazo que chegou ao nível mais elevado e, para o RTO, considerar o prazo imediatamente anterior.

MTPD (dias)	15
RTO (dias)	7
RPO (horas)	1

**ATENÇÃO:** Preencher as planilhas seguintes "Recursos" e "Dependências" apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre 3,1 e 5.



RECURSOS			
P3.1 Atualizar o Cadastro Eleitoral			
Localidades		Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE	
Período de Sensibilidade		Início do ano eleitoral até o fechamento do cadastro (151 dias antes da Eleição)	
TIPO DO RECURSO		OPERAÇÃO NORMAL	EM CONTINGÊNCIA
PESSOAS	Magistrados	3	1
	Servidores	9 (efetivos) + 16 (requisitados)	12 (em torno de 50%)
	Terceirizados	9 (atendimento) + 2 (vigilantes) + 2 (serviços gerais)	4 (atendimento) + 1 (vigilante) + 1 (serviços gerais)
	Estagiários	8	0
LOCAIS	Edificações	Fórum Eleitoral da Capital	Fórum Eleitoral da Capital alternativo
	Espaços físicos	Central de Atendimento + 3 Cartórios Eleitorais	Central de atendimento alternativa
TECNOLOGIA	Sistemas	Elo	Elo
		Odin	Odin
	Serviços de TI	34 computadores <del>desktop</del>	12 computadores <del>desktop</del> ou notebook
		6 impressoras	4 impressoras
		Internet	Internet
		34 nobreaks	12 nobreaks ou 12 filtros de linha
		25 Telefonia Fixa VoIP	4 Telefonia Fixa VoIP ou sem
		Unidade de Rede G: X: J: H:	Unidade de Rede G: X: J: H:
		9 kits de biometria	4 kits de biometria
		VPN	
Telefonia móvel	3 aparelhos celulares	3 aparelhos celulares	
<del>INFORMAÇÃO (ELETRÔNICA OU NÃO)</del>		Eletrônica	Eletrônica
<del>VEÍCULOS (TRANSPORTE)</del>		1 veículo	
<del>SUPRIMENTOS</del>		Material de expediente	Material de expediente
<del>OUTROS (ESPECIFICAR)</del>		Energia elétrica	Energia elétrica



## DEPENDÊNCIAS

### P3.1 Atualizar o Cadastro Eleitoral

<b>Localidades</b>	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE	
<b>Período de Sensibilidade</b>	Início do ano eleitoral até o fechamento do cadastro (151 dias antes da Eleição)	
TIPO DA DEPENDÊNCIA	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES
<b>Atividades</b>	Administração de Pessoal	
	Contratos Administrativos	
	Administração de Material Permanente e de Consumo	
	Transporte e Segurança	
	Administração da Infraestrutura de TIC	
	Comunicação Institucional	
	Segurança da Informação	
<b>Fornecedores</b>	Cidadão	
	Órgãos do Poder Judiciário	
	Cartórios de Registro Civil	
	TSE	
	DETRAN	
	Empresas terceirizadas de mão de obra e serviços	
<b>Partes interessadas</b>	Cidadão	
	TSE	
	Órgãos Públicos	
	Partidos políticos	
	Imprensa	
	Universidade	

## IMPACTOS E PRAZOS

### P3.2 Atualizar o Registro de Órgãos Partidários

<b>Localidades</b>	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE
<b>Período de Sensibilidade</b>	Inexistente

**ATENÇÃO:** Para registro do nível do impacto em cada período de interrupção e para cada dimensão de impacto abaixo identificada, utilizar os critérios constantes da Planilha "Critérios de Impacto" e tomar como referência o Período de Sensibilidade indicado acima.

DIAS de interrupção não programada	1	3	5	7	15	30
<b>IMPACTO POLÍTICO</b>	0	0	0	0	1	1
<b>IMPACTO OPERACIONAL</b>	0	0	0	0	1	1
<b>IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO</b>	0	0	0	0	0	0
<b>IMPACTO IMAGEM</b>	1	1	1	1	1	3
<b>Criticidade</b>	1,25					

**ATENÇÃO:** Estabelecer MTPD, RTO e RPO apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre **3,1 e 5**. Atendida esta regra, para a definição do MTPD, considerar o primeiro prazo que chegou ao nível mais elevado e, para o RTO, considerar o prazo imediatamente anterior.

<b><u>MTPD</u> (dias)</b>	Não se aplica
<b><u>RTO</u> (dias)</b>	Não se aplica
<b><u>RPO</u> (horas)</b>	Não se aplica

**ATENÇÃO:** Preencher as planilhas seguintes "Recursos" e "Dependências" apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre **3,1 e 5**.



## IMPACTOS E PRAZOS

### P3.3 Atualizar Lista de Filiados

<b>Localidades</b>	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE
<b>Período de Sensibilidade</b>	A partir do processamento da lista de filiados do mês de abril em ano eleitoral

**ATENÇÃO:** Para registro do nível do impacto em cada período de interrupção e para cada dimensão de impacto abaixo identificada, utilizar os critérios constantes da Planilha “Critérios de Impacto” e tomar como referência o Período de Sensibilidade indicado acima.

DIAS de interrupção não programada	1	3	5	7	15	30
<b>IMPACTO POLÍTICO</b>	0	0	0	0	4	4
<b>IMPACTO OPERACIONAL</b>	0	0	0	0	1	1
<b>IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO</b>	0	0	0	0	2	2
<b>IMPACTO IMAGEM</b>	1	1	1	1	1	3
<b>Criticidade</b>	2,50					

**ATENÇÃO:** Estabelecer MTPD, RTO e RPO apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre 3,1 e 5. Atendida esta regra, para a definição do MTPD, considerar o primeiro prazo que chegou ao nível mais elevado e, para o RTO, considerar o prazo imediatamente anterior.

<b><u>MTPD</u> (dias)</b>	Não se aplica
<b><u>RTO</u> (dias)</b>	Não se aplica
<b><u>RPO</u> (horas)</b>	Não se aplica

**ATENÇÃO:** Preencher as planilhas seguintes “Recursos” e “Dependências” apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre 3,1 e 5.



## 6. Conclusão

O propósito deste trabalho é a consolidação das informações necessárias para auxiliar na definição da estratégia de continuidade adequada ao Tribunal, bem como na elaboração do Plano de Continuidade de Negócios.

O tempo objetivado de recuperação (RTO) relacionado aos processos de negócio define o prazo priorizado para retomada das atividades, em um nível mínimo de execução tolerável, ao passo que os recursos e dependências indicarão os procedimentos necessários para a correta restauração ou recuperação das atividades prioritárias do TRE-SE.

Cabe ressaltar que, devido às características tecnológicas envolvidas de backup/sincronização, quanto menor for o tempo objetivado de recuperação dos processos de negócio, maiores serão os custos para implementação da estratégia e dos planos de continuidade.