

GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

METODOLOGIA

1. APRESENTAÇÃO

Este documento tem por objetivo apresentar os fundamentos, estrutura, governança e ferramentas para a Gestão de Continuidade de Negócios no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, em consonância com a Política de Gestão de Continuidade de Negócio da Instituição, instituída por meio da Portaria TRE-SE 1148/2023.

2. CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Alteração
4/11/2023	1	Versão inicial

3. GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

A Gestão de Continuidade de Negócio compreende o desenvolvimento preventivo de um conjunto de estratégias e planos de ação com vistas a garantir que os serviços essenciais, após a ocorrência de um desastre, sejam devidamente identificados e preservados até o retorno à situação normal de funcionamento da Instituição, dentro do contexto do negócio do qual faz parte.

As atividades que compreendem a Gestão de Continuidade de Negócio estão relacionadas às seguintes etapas:

1. Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA)
2. Avaliação de Riscos
3. Estratégias e Soluções de Continuidade
4. Plano de Continuidade de Negócio
5. Programa de Testes

4. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES DA GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

R	Responsável	A	Aprovador	C	Consultado	I	Informado
----------	-------------	----------	-----------	----------	------------	----------	-----------

Atividades	Presidência	CGC (Comitê Gestor de Crise)	COPE G	Gestoras(es) de Negócios
AÇÕES DE PLANEJAMENTO E CONTROLE				
Instituir a Política de Gestão de Continuidade de Negócio e suas revisões.	R			
Propor ajustes, aprimoramentos e modificações da Política de Gestão de Continuidade de Negócio.		R	C	
Solicitar os recursos necessários para a implantação e o desenvolvimento das ações relacionadas à continuidade de negócio, bem como para a realização dos testes dos Planos.				R
Propor o planejamento e a alocação de recursos no que tange à continuidade de negócio.		C	R	
Garantir os recursos necessários para implementar, operar e manter a Gestão de Continuidade de Negócio.	R			
Definir a metodologia e as ferramentas a serem utilizadas na condução da Gestão de Continuidade de Negócio.			R	
Aprovar a metodologia de Gestão de Continuidade de Negócio.	R	C		
Propor projetos e iniciativas para o aperfeiçoamento da Gestão de Continuidade de Negócio do Tribunal, observando as melhores práticas existentes no assunto.		C	R	
Deliberar sobre estratégias, projetos, processos, controles, iniciativas e procedimentos de continuidade de negócio.		R		
Decidir sobre ações de melhorias e correções em relação à continuidade de negócio.	R	C		

Atividades	Presidência	CGC (Comitê Gestor de Crise)	COPE G	Gestoras(es) de Negócios
Subsidiar o Comitê Gestor de Crise com informações pertinentes à continuidade de negócio.			R	
Atuar como instância consultiva da Presidência do Tribunal nas questões relacionadas à continuidade de negócio.		R		
Disseminar a cultura de Gestão de Continuidade de Negócio.			R	
ANÁLISE DE IMPACTO NOS NEGÓCIOS (BIA)				
Identificar, a cada dois anos, os processos prioritários e as unidades com as quais estão relacionados, sujeitando-os à validação do Comitê Gestor de Crise.			R	
Validar os processos prioritários identificados pela COPEG.		R		
Coordenar a realização periódica das Análises de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA).			R	
Realizar as Análises de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA) dos processos sob a sua responsabilidade.			C	R
Validar as Análises de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA).		R		
Aprovar as Análises de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA).	R	C		
AVALIAÇÃO DE RISCOS				
Gerenciar os riscos de interrupção para as atividades prioritárias e propor melhorias na implantação de novos controles relativos à Gestão de Continuidade de Negócio.		I	R	
ESTRATÉGIAS E SOLUÇÕES DE CONTINUIDADE				
Estabelecer parâmetros para as estratégias e soluções de continuidade nos momentos da Análise de Impacto no Negócio (BIA) e de elaboração dos Planos de Continuidade de Negócio.				R

Atividades	Presidência	CGC (Comitê Gestor de Crise)	COPE G	Gestoras(es) de Negócios
PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO				
Elaborar e manter o Plano de Continuidade de Negócio dos processos pelos quais é responsável, com base nas Análises de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA) realizadas.			C	R
Avaliar e aprimorar os Planos de Continuidade a partir dos resultados dos testes.			C	R
Validar e revisar os Planos de Continuidade de Negócio.		R		
Aprovar os Planos de Continuidade de Negócio.	R	C		
Avaliar as circunstâncias de crise para subsidiar a Presidência quanto à decisão sobre ativação do Plano de Continuidade de Negócio.		R		
Decidir sobre a ativação do Plano de Continuidade de Negócio.	R	C		
Assegurar a execução de ações com base nos Planos de Continuidade ativados quando da ocorrência de incidente.				R
PROGRAMA DE TESTES				
Efetuar os testes previstos para o Plano de Continuidade de Negócio e encaminhar seus respectivos relatórios à COPEG.			I	R
Consolidar os resultados de testes dos Planos de Continuidade de Negócio, por meio da elaboração de relatórios, e reportá-los ao Comitê Gestor de Crise.		I	R	
Aprovar o cronograma dos testes de Continuidade de Negócio e avaliar seus resultados.	R			

5. SOBRE AS ETAPAS DO PROCESSO DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

O propósito do processo da Continuidade de Negócio é permitir que a organização recupere e mantenha suas atividades em caso de uma interrupção das operações normais do negócio. Deve prever mecanismos que permitam identificar os impactos de uma interrupção para o negócio e viabilizar a preservação dos serviços essenciais até a recuperação total das atividades.

No âmbito do TRE-SE, o processo de Continuidade de Negócio abrange as seguintes etapas:

5.1 ANÁLISE DE IMPACTO NOS NEGÓCIOS (BUSINESS IMPACT ANALYSIS – BIA)

A partir da identificação dos serviços prestados pela organização e das atividades que os entregam, é feita uma análise dos impactos decorrentes da interrupção desses serviços, de acordo com o número de dias de interrupção e considerando as dimensões política, operacional, legal e de imagem.

Durante a Análise de Impacto nos Negócios, os seguintes tempos são definidos:

MTPD (*maximum tolerable period of disruption*) - Período máximo de interrupção tolerável): Tempo necessário para que os impactos adversos de uma interrupção tornem-se inaceitáveis, o que pode surgir como resultado de não fornecer o serviço ou realizar uma atividade.

RTO (*Recovery Time Objective*) - Tempo Objetivado de Recuperação): Período de tempo após um incidente em que a atividade ou serviço devem ser retomados ou os recursos devem ser recuperados, pelo menos 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.

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". Supõe-se aqui que, em muitos casos, só haverá uma recuperação parcial de dados em relação ao nível que estava disponível antes da interrupção, considerando a rotina do backup para os dados inerentes aos serviços.

A Análise de Impacto nos Negócios também abrange a identificação dos recursos consumidos em operação normal e em contingência e, ainda, as dependências do processo em relação a outras atividades, fornecedores e terceiros.

Os processos são priorizados pelo nível de criticidade alcançado por cada um deles.

A definição de MTPD, RTO e RPO, a identificação de recursos e dependências e a elaboração de Plano de Continuidade de Negócio serão realizadas apenas para os processos cuja análise de impactos resultou em um nível de criticidade entre 3,1 e 5 (classificados como processo vital ou processo crítico).

A Análise de Impacto nos Negócios é efetuada por meio do *template* “**Planilha de Análise de Impacto**” (**Anexo 1**)

Após a conclusão das Análises de Impacto nos Negócios das atividades que suportam os serviços essenciais da Instituição, é elaborado o **Relatório de Análise de Impacto no Negócio** (**Anexo 2**).

O Relatório 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 Negócio.

5.2 AVALIAÇÃO DE RISCOS

Os processos priorizados por criticidade e selecionados para elaboração dos seus respectivos Planos de Continuidade de Negócio serão objeto de análise de riscos, conforme o modelo de gestão de riscos adotado no âmbito do TRE-SE.

A análise de riscos visa compreender e gerenciar os riscos de interrupção dos serviços essenciais da Instituição, além de propor melhorias na implantação de novos controles relativos à Gestão de Continuidade de Negócio.

5.3 ESTRATÉGIAS E SOLUÇÕES DE CONTINUIDADE

Esta fase envolve perceber cenários de interrupção, como a indisponibilidade de acesso físico, de pessoas e de TI e, ainda, definir contingências ou formas alternativas de trabalho.

As possibilidades de cenários e de respostas serão levantadas preliminarmente durante a Análise de Impacto nos Negócios (Business Impact Analysis – BIA). Na fase de construção do Plano de Continuidade de Negócio, as estratégias e soluções são efetivamente definidas, dentre as possibilidades existentes, e embasam os procedimentos de gestão do incidente até a recuperação das atividades prioritárias aos níveis normais de operação.

5.4 PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO (PCN)

Para os processos de trabalho considerados vital ou críticos, pelo nível de criticidade obtido na BIA, serão elaborados Planos de Continuidade de Negócio (PCN).

O PCN é constituído pelos procedimentos de Gestão do Incidente, de Continuidade Operacional e de Recuperação.



Procedimentos de Gestão do Incidente: Objetivam minimizar o impacto no TRE quando em situação de crise ou de ameaça de crise, de forma rápida e organizada, e, ainda, proporcionar o retorno à normalidade no menor tempo possível.

Procedimentos de Continuidade Operacional: Objetivam estabelecer um conjunto de procedimentos alternativos, planejados de acordo com os cenários de inoperância previamente definidos, para manter a continuidade das atividades prioritárias, reduzindo perdas.

Procedimentos de Recuperação: Objetivam garantir a retomada das atividades a níveis normais o mais rápido possível, considerando as tecnologias, a infraestrutura e os recursos humanos necessários à realização dos processos.

O Plano de Continuidade de Negócio é construído a partir do *template* “**Plano de Continuidade de Negócio**” (**Anexo 3**), cujo conteúdo deve abranger:

I – Propósito, escopo e objetivos;

II – Critérios de ativação do Plano;

III – Papéis e responsabilidades da equipe que implementará o Plano;

IV – Detalhes para gerenciar as consequências imediatas de uma interrupção, levando em consideração o bem-estar dos indivíduos, a prevenção de novas perdas ou indisponibilidade de atividades prioritárias e o impacto do ambiente;

V – Detalhes das ações que as equipes executarão para continuar, retomar e recuperar atividades priorizadas dentro dos prazos predeterminados, além de monitorar o impacto da interrupção e a resposta sobre ela;

VI – Requisitos e procedimentos de comunicação;

VII – Recursos necessários;

VIII – Vínculos com outros procedimentos documentados ou documentos requeridos;

IX – Mecanismos de finalização quando o incidente tiver encerrado; e

X – Testes e análises para garantir a manutenção e o bom funcionamento dos Planos de Continuidade.

5.5 PROGRAMA DE TESTES

Implantação de um programa de testes para validar a eficácia das soluções, planos e procedimentos que foram previstos.

Para cada Plano de Continuidade de Negócio elaborado é feito um Programa de Testes, sendo este parte integrante de sua composição.

6. MAPA DO PROCESSO DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

O Mapeamento do fluxo do **Processo de Gestão de Continuidade de Negócio** é apresentado no **Anexo 4** desta Metodologia.

Anexo 1 – Planilha de Análise de Impacto

IMPACTOS E PRAZOS

Nome do Processo						
Localidades						
Período de Sensibilidade						
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						
IMPACTO OPERACIONAL						
IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO						
IMPACTO IMAGEM						
Criticidade	0,00					
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)						
RTO (dias)						
RPO (horas)						

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**.

MTPD (*Maximum Tolerable Period of Disruption*) - Período Máximo de Interrupção Tolerável: Tempo necessário para que os impactos adversos de uma interrupção tornem-se inaceitáveis, o que pode surgir como resultado de não fornecer um produto/serviço ou realizar uma atividade.

RTO (*Recovery Time Objective*) - Tempo Objetivado de Recuperação: Período de tempo após um incidente em que a atividade ou serviço devem ser retomados ou os recursos devem ser recuperados, pelo menos 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.

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". Supõe-se aqui que, em muitos casos, só haverá uma recuperação parcial de dados em relação ao nível que estava disponível antes da interrupção, considerando a rotina do backup para os dados inerentes aos serviços.

Período de Sensibilidade: Se aplicável, indique a época (semana, mês, temporada, ano etc.) em que a interrupção do processo teria um impacto especialmente elevado

RECURSOS

Nome do Processo			
Localidades			
Período de Sensibilidade			
TIPO DO RECURSO		OPERAÇÃO NORMAL	EM CONTINGÊNCIA
PESSOAS	Magistrados		
	Servidores		
	Terceirizados		
	Estagiários		
LOCAIS	Edificações		
	Espaços físicos		
TECNOLOGIA	Sistemas		
	Serviços de TI		
	Telefonia móvel		

INFORMAÇÃO (ELETRÔNICA OU NÃO)		
VEÍCULOS (TRANSPORTE)		
SUPRIMENTOS		
OUTROS (ESPECIFICAR)		

DEPENDÊNCIAS

Nome do Processo		
Localidades		
Período de Sensibilidade		
TIPO DA DEPENDÊNCIA	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES
Atividades		
Fornecedores		
Terceiros		
Demais partes interessadas relevantes		

CRITÉRIOS DE IMPACTO		
NÍVEIS		POLÍTICO Crise política entre unidades internas ou entre o TRE-SE e outras instituições superiores, do mesmo poder ou de poderes diversos
0	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	As Zonas Eleitorais, CRE, Secretarias ou a Diretoria-Geral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho.
2	MODERADO	Conselho de Governança ou Comitês/Comissões atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho.
3	RELEVANTE	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho.
4	GRAVE	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando em defesa do Tribunal junto ao TSE, CNJ, TCU ou demais órgãos do judiciário.
5	GRAVÍSSIMO	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 disrupção no fluxo das operações do negócio
0	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	A interrupção do processo de trabalho causa prejuízo de desempenho a outros processos.
2	MODERADO	A interrupção do processo de trabalho compromete a continuidade de outros processos/setores, sem comprometimento dos serviços ao público interno.
3	RELEVANTE	A interrupção do processo de trabalho prejudica a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
4	GRAVE	A interrupção do processo de trabalho compromete a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
5	GRAVÍSSIMO	A interrupção do processo de trabalho compromete o processo eleitoral.
NÍVEIS		LEGAL/REGULATÓRIO Descumprimento de normas e objetivos estratégicos internos e externos
0	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	Não cumprimento de objetivos internos.
2	MODERADO	Atraso nos serviços judiciários e/ou administrativos.
3	RELEVANTE	Comprometimento das metas e/ou normas estabelecidas pelo CNJ, instruções do TSE ou recomendações do TCU.
4	GRAVE	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	GRAVÍSSIMO	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	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	Insatisfação pontual com potencial reduzido de comprometer a imagem do Tribunal.
2	MODERADO	Insatisfação do público interno, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal.
3	RELEVANTE	Insatisfação do público externo, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal.
4	GRAVE	Insatisfação dos públicos interno e externo veiculada na imprensa e mídias sociais.
5	GRAVÍSSIMO	Descrença da sociedade com o Tribunal e com a Justiça Eleitoral.

Anexo 2 - Relatório de Análise de Impacto no Negócio

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 <inserir colegiado/unidades> e consiste nos seguintes processos de negócio relacionados ao serviço crítico <inserir serviço>, no âmbito da localidade do <inserir localidade(s)>:

- <relacionar processos(s)>

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 <inserir processo> 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	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto
1	PEQUENO	As Zonas Eleitorais, CRE, Secretarias ou a Diretoria-Geral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
2	MODERADO	Conselho de Governança ou Comitês/Comissões atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
3	RELEVANTE	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando de forma interna ao TRE em resposta à interrupção do processo de trabalho
4	GRAVE	Desembargador-Presidente ou Corregedor Eleitoral atuando em defesa do Tribunal junto ao TSE, CNJ, TCU ou demais órgãos do judiciário
5	GRAVÍSSIMO	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 disrupção no fluxo das operações do negócio
0	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	A interrupção do processo de trabalho causa prejuízo de desempenho a outros processos.
2	MODERADO	A interrupção do processo de trabalho compromete a continuidade de outros processos/setores, sem comprometimento dos serviços ao público interno.
3	RELEVANTE	A interrupção do processo de trabalho prejudica a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
4	GRAVE	A interrupção do processo de trabalho compromete a entrega de serviços aos públicos interno e externo.
5	GRAVÍSSIMO	A interrupção do processo de trabalho compromete o processo eleitoral.



NÍVEIS		LEGAL/REGULATÓRIO
		Descumprimento de normas e objetivos estratégicos internos e externos
0	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto.
1	PEQUENO	Não cumprimento de objetivos internos.
2	MODERADO	Atraso nos serviços judiciários e/ou administrativos.
3	RELEVANTE	Comprometimento das metas e/ou normas estabelecidas pelo CNJ, instruções do TSE ou recomendações do TCU.
4	GRAVE	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	GRAVÍSSIMO	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	INEXISTENTE	Não há qualquer impacto
1	PEQUENO	Insatisfação pontual com potencial reduzido de comprometer a imagem do Tribunal
2	MODERADO	Insatisfação do público interno, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal
3	RELEVANTE	Insatisfação do público externo, manifestada por meio dos canais internos do Tribunal
4	GRAVE	Insatisfação dos públicos interno e externo veiculada na imprensa e mídias sociais
5	GRAVÍSSIMO	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 <inserir colegiado/unidades>, 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)
		Vital			
		Necessário			
		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.

MODELOS

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 desktop	12 computadores desktop 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
INFORMAÇÃO (ELETRÔNICA OU NÃO)		Eletrônica	Eletrônica
VEÍCULOS (TRANSPORTE)		1 veículo	
SUPRIMENTOS		Material de expediente	Material de expediente
OUTROS (ESPECIFICAR)		Energia elétrica	Energia elétrica



DEPENDÊNCIAS		
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 DA DEPENDÊNCIA	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES
Atividades	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	
Fornecedores	Cidadão	
	Órgãos do Poder Judiciário	
	Cartórios de Registro Civil	
	TSE	
	DETRAN	
	Empresas terceirizadas de mão de obra e serviços	
Partes interessadas	Cidadão	
	TSE	
	Órgãos Públicos	
	Partidos políticos	
	Imprensa	
	Universidade	



IMPACTOS E PRAZOS						
P3.2 Atualizar o Registro de Órgãos Partidários						
Localidades	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE					
Período de Sensibilidade	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
IMPACTO POLÍTICO	0	0	0	0	1	1
IMPACTO OPERACIONAL	0	0	0	0	1	1
IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO	0	0	0	0	0	0
IMPACTO IMAGEM	1	1	1	1	1	3
Criticidade	1,25					
ATENÇÃO: Estabelecer <u>MTPD</u>, <u>RTO</u> e <u>RPO</u> 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 <u>MTPD</u>, considerar o primeiro prazo que chegou ao nível mais elevado e, para o <u>RTO</u>, considerar o prazo imediatamente anterior.						
<u>MTPD</u> (dias)	Não se aplica					
<u>RTO</u> (dias)	Não se aplica					
<u>RPO</u> (horas)	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

Localidades	Fórum Eleitoral e Sede do TRE-SE
Período de Sensibilidade	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
IMPACTO POLÍTICO	0	0	0	0	4	4
IMPACTO OPERACIONAL	0	0	0	0	1	1
IMPACTO LEGAL/REGULATÓRIO	0	0	0	0	2	2
IMPACTO IMAGEM	1	1	1	1	1	3
Criticidade	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.

MTPD (dias)	Não se aplica
RTO (dias)	Não se aplica
RPO (horas)	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.



Anexo 3 - Plano de Continuidade de Negócio

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

CENAF, Lote 7, Variante 2 - Aracaju/SE – 49081-000 - Brasil

24/11/2023

PROCEDIMENTOS DE:

Gestão do Incidente

Pg [xx]

Continuidade Operacional

Pg [xx]

Recuperação

Pg [xx]

SEÇÃO 1 - ASPECTOS GERAIS DO PLANO

CONTROLE DO DOCUMENTO

Sempre que o conteúdo do plano for revisado ou alterado, anote essas alterações para estabelecer uma trilha de auditoria clara.

Data	Detalhes de revisão/alteração e motivo	Autor

OBJETIVO DO PLANO

Fornecer uma resposta flexível para que o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possa:

- Responder a uma interrupção (gerenciamento de incidente);
- Manter a entrega de processos críticos durante um incidente (continuidade operacional);
- Retornar à normalidade (recuperação).

ESCOPO DO PLANO

Declarar explicitamente o escopo do plano, em termos de processos de negócio e localidades.

Os seguintes processos são cobertos por este Plano:

- **Relacionar os processos*

As seguintes localidades são cobertas por este Plano:

- **Relacionar as localidades*

PROPRIETÁRIO DO PLANO

É importante atribuir a responsabilidade pela manutenção, exercício e revisão deste plano e estabelecer um cronograma para fazer isso.

[Inserir o nome do Proprietário do Plano] é o proprietário deste Plano e responsável por garantir que ele seja mantido, exercitado e atualizado de acordo com os requisitos internos para a continuidade do negócio.



ARMAZENAMENTO DO PLANO

É uma boa prática ter o documento salvo / armazenado em vários locais como um acordo de contingência, ou seja, uma cópia impressa do plano em um local visível ou salvo em um pendrive, de modo que se houver falhas nos sistemas de TIC, você terá uma cópia de backup do plano disponível.

- Cópias eletrônicas do Plano são armazenadas:
[insira o caminho do arquivo para armazenamento deste Plano]
e
[insira o caminho do arquivo / localização do documento para armazenamento deste Plano]
- Cópia impressa

PERIODICIDADE DE REVISÃO DO PLANO

Uma decisão deve ser tomada em torno da frequência de revisão do plano, por exemplo, uma revisão completa dos arranjos em uma base anual / semestral. A decisão precisará levar em consideração a capacidade e o compromisso que a organização tem de implementar totalmente o programa de revisão e as metas devem ser alcançáveis.

Este Plano será formalmente revisado em [inserir data de revisão acordada].

EXERCÍCIOS / TESTES DO PLANO

Todos os planos devem ser testados ou exercitados para garantir que sejam válidos e que as respostas a incidentes sejam ensaiadas em um ambiente "seguro", sem a pressão de um incidente "real". Isso garante que os planos realmente funcionem em um incidente, mas a equipe também se sentirá mais preparada e confortável em suas funções de continuidade de negócios. Após um exercício, é útil escrever um relatório: o conteúdo pode incluir informações sobre o teste, ou seja, o cenário usado, informações do participante, ou seja, quem estava presente, observações gerais, recomendações de como o plano pode ser melhorado, sugestões para melhorar a resiliência da organização.

Este Plano foi testado / exercitado em [inserir data do teste / exercício do Plano] e as alterações recomendadas feitas. Um relatório completo do teste do Plano está disponível em [inserir nome ou inserir localização do documento].

LINKS PARA OUTROS PLANOS

Pode haver outros planos em vigor que irão apoiar sua resposta a uma interrupção de negócios ou emergência em maior escala. Por exemplo, um plano de recuperação de desastre de TIC se sua organização experimenta uma perda de TIC, um plano de evacuação ou planos mais específicos em torno de certos cenários, como gripe pandêmica ou transporte em uma greve de combustível. Esta seção foi incluída para explicar brevemente o propósito e o conteúdo de tais planos e onde / como eles podem ser acessados.

Este plano está associado a:

- [insira detalhes de quaisquer outros planos, por exemplo 'Plano de negócios' ou 'plano pandêmico']



SEÇÃO 2 - ESTRATÉGIAS/SOLUÇÕES DE CONTINUIDADE

Elencar as estratégias e soluções de continuidade definidas para garantir a continuidade dos processos críticos.

Esta fase envolve perceber cenários de interrupção, como a indisponibilidade de acesso físico, de pessoas e de TI e, ainda, definir contingências ou formas alternativas de trabalho.

- [Insira as estratégias e soluções selecionadas]
- *Ex.: Instalações alternativas (locais) dentro da organização, incluindo o deslocamento de outras atividades; Instalações alternativas fornecidas por outras organizações (sejam ou não acordos recíprocos); Trabalho em casa ou em locais remotos; Treinamento polivalente; Planejamento de sucessão; Processos de documentação e outras formas de retenção e gestão de conhecimento. Cópia de segurança (backup); Arranjo recíproco com outro órgão; Contratação de serviços de TI fornecidos por terceiros; Construção de site de contingência (cold standby, warm standby, hot standby).*

Cenários de Interrupção:

- Edificações:
- Pessoas:
- Tecnologia:

SEÇÃO 3 - ATIVAÇÃO DO PLANO

Para garantir que o plano seja usado de maneira apropriada e nas circunstâncias corretas, uma estrutura clara é necessária para ajudar a orientar a equipe durante o processo de tomada de decisão.

CIRCUNSTÂNCIAS

Este Plano será ativado em resposta a um incidente que cause uma interrupção significativa na entrega normal de serviços / negócios, particularmente na entrega de atividades essenciais / críticas. Exemplos de circunstâncias que desencadearam a ativação deste Plano incluem:

- Perda de pessoal ou habilidades chave, por exemplo, absenteísmo acima dos níveis normais devido a doenças
- Perda de sistemas críticos, por exemplo, falha de TIC
- Negação de acesso ou danos às instalações, por exemplo, perda de um prédio por incêndio

RESPONSABILIDADE PELA ATIVAÇÃO

Um membro da **Equipe de Continuidade de Negócios**¹ [inserir o nome da organização] irá ativar e suspender este Plano:

Insira os nomes dos responsáveis por ativar o Plano

Nome	Cargo	Tel. Comercial	Tel. Residencial	Celular
	Diretor-Geral			

PROCESSO DE ATIVAÇÃO

1. Imediatamente após a ocorrência de um incidente, avaliar a natureza, escala e impacto da interrupção.
2. Caso o incidente tenha pouco ou nenhum impacto nos processos críticos, não ativar os arranjos de continuidade e monitorar a situação.
3. Caso o incidente tenha impacto significativo nos processos críticos:
 - 3.1 Ativar o Plano de Continuidade;
 - 3.2 Notificar os integrantes da Equipe de Continuidade de Negócio(item seguinte);
 - 3.3 Tomar ações para gerenciar o incidente;
 - 3.4 Manter/retomar atividades críticas.
 - 3.5 Tomar ações para retorno à normalidade

SEÇÃO 4 - EQUIPE DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Equipe que se reunirá, após a ativação do Plano de Continuidade do Negócio, para liderar a resposta a uma interrupção.

1. Procedimentos de Gestão do Incidente

Ações	Responsável	Contatos
Coordenação Geral		
Ações para proteger a segurança e o bem-estar do pessoal, dos visitantes e do público em geral		
Ações para apoiar a continuidade dos negócios		
Ações para apoiar a recuperação e retomada		
Ações de Comunicação		

2. Procedimentos de Continuidade Operacional

Ações	Responsável	Contatos
Coordenação Geral		
Ações de Continuidade Operacional		
Solução de continuidade para edificações (Anexo 1)		
Solução de continuidade para TI (Anexo 2)		

3. Procedimentos de Recuperação

Ações	Responsável	Contatos
Coordenação Geral		
Ações de Recuperação		

SEÇÃO 5 – PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DO INCIDENTE

A fase de 'Gerenciamento de Incidentes' da resposta a uma interrupção nos negócios é frequentemente a mais crucial: as ações tomadas durante esta fase de sua resposta podem afetar a capacidade de recuperação com eficiência e com o mínimo de interrupção. Este é o primeiro estágio da resposta, em que sua prioridade número um é proteger o bem-estar humano, ou seja, verificar se todos estão bem e proceder com a evacuação das edificações, se necessário. Se as circunstâncias permitirem, poderá ser necessário recuperar equipamentos vitais, conforme descrito nesta seção do plano. Esta fase envolve uma comunicação urgente com as principais partes interessadas que foram identificadas em sua Análise de Impacto nos Negócios (os detalhes de contato devem, portanto, ser incluídos e mantidos neste documento). Observe que as ações de gerenciamento de incidentes listadas nesta seção foram fornecidas apenas como um guia, recomendamos que elas sejam adaptadas para uso em sua organização para garantir que os procedimentos sejam precisos e adequados para a finalidade

RESPONSÁVEIS

Ações	Nome	Tel. Residencial	Celular
Coordenação Geral			
Ações para proteger a segurança e o bem-estar do pessoal, dos visitantes e do público em geral			
Ações para apoiar a continuidade dos negócios			
Ações para apoiar a recuperação e retomada			
Ações de Comunicação			

OBJETIVOS DA FASE DE GESTÃO DE INCIDENTES

- Proteger a segurança dos funcionários, visitantes e do público em geral.
- Proteger ativos vitais, por exemplo equipamento, dados, reputação etc.
- Garantir que a comunicação necessária ocorra.
- Apoiar a fase de Continuidade Operacional.
- Apoiar a fase de Recuperação.

AÇÕES PARA PROTEGER A SEGURANÇA E O BEM-ESTAR DO PESSOAL, DOS VISITANTES E DO PÚBLICO EM GERAL

As seguintes ações serão tomadas para proteger a segurança imediata dos funcionários, visitantes e público [\[alterar as ações/detalhes conforme necessário\]](#):



	AÇÃO	DETALHE
1	Evacue o prédio se necessário	Use os procedimentos normais de evacuação do edifício [inserir detalhes da localização dos procedimentos] Responsável:
2	Certifique-se de que todo o pessoal se reporte ao Local de Encontro .	O Local de Encontro para a organização é: [inserir detalhes do local de encontro] O Local de Encontro alternativo para a organização é: [inserir detalhes do local de encontro alternativo] Responsável:
3	Ligue para os serviços de emergência (conforme apropriado)	TEL: 190/192/193/199 Responsável:
4	Verifique se todos os funcionários, terceirizados e visitantes foram evacuados do edifício e estão presentes. Considere a segurança de todos os funcionários, terceirizados e visitantes como uma prioridade	[inserir detalhes de como a organização fará isso, por exemplo, usando listas de entrada / saída?] Responsável:
5	Certifique-se de que o registro do incidente seja iniciado e mantido durante a fase de incidente	Use um registro de decisão e ação para fazer isso. O modelo de registro pode ser encontrado [incluir localização, ou seja, como um apêndice ao plano ou localização no sistema de TIC da organização] Responsável:
6	Registre os nomes e detalhes de todos os funcionários, terceirizados ou visitantes que possam ter se ferido no incidente.	Responsável:
7	Encaminhe detalhes de quaisquer fatalidades ou lesões no incidente ao RH (dependendo da escala do incidente) e acorde as ações que serão tomadas.	O contato de RH para o qual encaminhar essas informações é [inserir detalhes de contato de RH para a organização] Responsável:
8	Avalie o impacto do incidente para concordar com a resposta / próximas etapas	Responsável:
9	Registrar detalhes de todos os itens perdidos pela equipe, visitantes, etc. como resultado do incidente	Responsável:
10	Considere se o envolvimento de outras equipes, serviços ou organizações é necessário para apoiar a gestão do incidente	Dependendo do incidente, as seguintes funções podem ser acionadas para auxiliar no gerenciamento de incidentes: ● Pessoal

AÇÃO	DETALHE
	● Saúde e segurança ● Jurídico ● Saúde Ocupacional [Insira/exclua quaisquer outros que a equipe consideraria envolver, conforme apropriado para sua organização] Responsável:

AÇÕES PARA APOIAR A CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

AÇÃO	DETALHES
1 Recupere ativos / equipamentos vitais para permitir a entrega de atividades críticas	Os equipamentos / recursos / informações essenciais que precisam ser recuperados sempre que possível são: [inserir detalhes relevantes a partir da BIA] Responsável:
2 Avalie as principais prioridades para o resto do dia de trabalho e tome as medidas relevantes	Considere enviar a equipe para casa, para o local de recuperação, etc. Responsável:
3 Informe aos funcionários o que é exigido deles	[Insira arranjos decididos pela organização, por exemplo o pessoal seria mandado para casa? A equipe trabalhará no local de recuperação? Etc] Responsável:
4 Divulgar os arranjos provisórios para a entrega de atividades críticas	Garantir que todas as partes interessadas sejam mantidas informadas sobre os arranjos de contingência, conforme apropriado [Insira como isso será feito, por exemplo site / telefone etc. Considere quem precisa saber os arranjos provisórios, por exemplo principais interessados, clientes, fornecedores, etc.] Responsável:

AÇÕES PARA APOIAR A RECUPERAÇÃO E RETOMADA

AÇÃO	DETALHES
1 Tome quaisquer ações de salvamento /	Remova qualquer equipamento, mobília, registros

	recuperação de ativos que sejam apropriadas	etc. que estejam sob risco de danos. [insira qualquer necessidade de salvamento especializado que a organização tenha, ex. requisito para envolver empresa especializada, etc.] Responsável:
2	Continue a registrar todas as despesas incorridas como resultado do incidente	Use um registro de despesas financeiras para registrar os custos incorridos como resultado da resposta ao incidente Responsável:
3	Procure aconselhamento específico / informe a sua seguradora	Responsável:

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

No caso de ocorrer um incidente e este plano ser ativado, a **Equipe de Continuidade de Negócios** define a estratégia de comunicação a ser adotada e as ações que serão tomadas. Para isso, avalia as seguintes ações quanto a sua pertinência e propõe novas ações, caso necessário.

A unidade de Comunicação tem a responsabilidade de implementar as ações definidas pela Equipe.

	AÇÃO	DETALHES
1.	Emitir comunicado inicial ao público interno (ex.: magistrados, servidores, terceirizados)	O comunicado terá o seguinte conteúdo: [insira os tópicos a serem abordados no comunicado. Ex.: incidente que está ocorrendo/ocorreu; as ações iniciais que estão sendo tomadas; o impacto no serviço; alterações nas condições de trabalho (ex.: trabalho remoto); local previamente definido para retomada do trabalho (para as atividades que requeiram atendimento presencial); ferramentas alternativas de comunicação] Canais para publicação: [insira os canais a serem utilizados para publicação, ex. telefone, portal na internet, redes sociais, etc.] Ferramentas alternativas de comunicação [listar as ferramentas alternativas de comunicação utilizadas em situação de crise, para o caso em que as ferramentas oficiais tiverem sido interrompidas pelo incidente: Ex.: whatsapp, telegram, celular, etc] Localização da lista de contatos (nome e telefone): [insira o caminho dos arquivos] e



	AÇÃO	DETALHES
		[insira o caminho do arquivo / localização alternativa] Obs.: A Diretoria-Geral é responsável por concluir esta ação
2.	Emitir comunicado inicial às demais partes interessadas	O comunicado terá o seguinte conteúdo: [insira os tópicos a serem abordados no comunicado. Ex.: incidente que está ocorrendo/ocorreu; as ações iniciais que estão sendo tomadas; o impacto no serviço] As partes interessadas a serem comunicadas são: [Especificar o nome/instituição das partes interessadas que constam da Análise de Impacto no negócio - BIA. Ex.: Conselhos Superiores, Tribunais Superiores, OAB, etc.]
3.	Divulgar respostas prévias, com o objetivo de minimizar o impacto da crise ao [inserir o nome da organização]	Divulgar as respostas prévias nos seguintes canais: [insira os canais a serem utilizados para divulgação, ex. portal na internet, redes sociais, etc.] Localização das respostas previamente elaboradas: [insira o caminho dos arquivos] e [insira o caminho do arquivo / localização alternativa dos documentos]
4.	Avaliar o envio das respostas prévias à imprensa, como “nota oficial”	Avaliar, com base na situação atual, a oportunidade e conveniência desta ação. Caso positivo, enviar para: [insira os nomes e contatos dos veículos de imprensa]
5.	Enviar roteiro com orientações para os atendentes	Fornecer, por escrito, um roteiro às unidades responsáveis pelo atendimento ao público (telefone, portaria, ouvidoria, recepção e demais meios), as quais deverão repassar as informações previamente elaboradas. O roteiro deve conter a orientação de que todas as demandas de imprensa devem ser encaminhadas à unidade de Comunicação com o nome, o veículo e o contato do jornalista. [insira os nomes das unidades ex.: atendimento por telefone, portaria, ouvidoria, recepção, etc.]
6.	Emitir Comunicado Oficial	Comunicado Oficial contendo informações sobre o que aconteceu, o que a organização está fazendo a respeito e o que fará para mitigar os efeitos da crise e evitar que o ocorrido ocorra novamente. Publicar o Comunicado em: [insira os canais a serem utilizados para publicação, ex. portal na internet, redes sociais, etc.]
7.	Avaliar o envio de informativos detalhados ao público interno	Avaliar a oportunidade e conveniência de elaborar e divulgar, nos veículos de comunicação interna, informações detalhadas sobre a situação.



	AÇÃO	DETALHES
		Possíveis benefícios: ajudar na disseminação dos argumentos da instituição, minimizar a proliferação de <i>fake news</i> . [insira os canais a serem utilizados para publicação, ex. portal na intranet, e-mail, chat, etc.]
8.	Agendar entrevista coletiva com o porta-voz oficial e o Presidente da instituição	Iniciar somente após a instituição ter obtido informações suficientes sobre o ocorrido e medidas de retomada/restauração tiverem sido ativadas. A unidade de Comunicação deverá realizar a preparação do porta-voz [insira o nome do porta-voz oficial] para a participação na entrevista, com o intuito de antecipar-se aos questionamentos.
9.	Elaborar relatório de lições aprendidas	Encerrado o período agudo da crise (quando as atividades críticas estiverem sendo retomadas), realizar uma sondagem junto aos públicos de interesse para estimar o quanto foi afetada a imagem ou reputação da entidade e qual o grau de efetividade das medidas adotadas.
10	Realizar a recuperação da imagem	Dependendo do tamanho da crise, o órgão pode optar por direcionar ações de comunicação com o intuito de reparar danos à reputação, recuperando o espaço perdido e reposicionando a credibilidade institucional, como, por exemplo, dar retorno para a opinião pública, mostrando as providências tomadas para que o ocorrido não se repita.

SEÇÃO 6 – PROCEDIMENTOS DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

A fase de 'Continuidade operacional' foca em manter um nível de continuidade das atividades mais críticas. Não se trata necessariamente de colocar todas as atividades em funcionamento, apenas aquelas que foram identificadas como prioritárias no documento de Análise de Impacto nos Negócios e que serão inseridas nesta seção. Implementar arranjos de contingência, como mudança para um local de realocação ou identificação de práticas alternativas de trabalho, ou seja, a suspensão de atividades não críticas é uma característica fundamental desta fase da resposta. Esta seção do plano requer a inserção de detalhes das ações necessárias para manter as atividades críticas. Observe que as ações de continuidade de negócios listadas nesta Seção do Plano foram fornecidas apenas como um guia, recomendamos que elas sejam adaptadas para uso em sua organização para garantir que os procedimentos sejam precisos e adequados para o propósito.

RESPONSÁVEIS

Ações	Nome	Tel. Residencial	Celular
Coordenação Geral			
Ações de Continuidade Operacional	Equipe de Continuidade do Negócio		
Solução de continuidade para edificações (Anexo 1)			
Solução de continuidade para TI (Anexo 2)			

OBJETIVO DA FASE DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

Garantir que as atividades críticas sejam retomadas o mais rápido possível e / ou continuem a ser entregues durante a interrupção.

A Equipe de Continuidade do Negócio consultará o BIA para ajudar a informar a resposta de continuidade de negócio necessária.

PROCESSOS CRÍTICOS

O resultado do processo de Análise de Negócios para a continuidade do serviço de "Cadastramentos Eleitoral e Partidário" foi identificar o seguinte processos como crítico:

Nome do processo crítico
P3.1. Atualizar o cadastro eleitoral

PROCESSOS NÃO-CRÍTICOS

Uma série de processos não são críticos. Considerar:

- Não recuperar esses processos até que as atividades críticas tenham sido retomadas
- Suspender esses processos e desviar seus recursos para apoiar as os processos críticos

Nomes dos processos não-críticos
P3.2 Atualizar o registro de órgãos partidários
P3.3 Atualizar lista de filiados

AÇÕES DE CONTINUIDADE OPERACIONAL

A Equipe de Continuidade do Negócio é responsável por garantir que as seguintes ações sejam concluídas:

	AÇÃO	DETALHAMENTO
1.	Ativar as instalações alternativas referentes a edificações, implementadas conforme descrições do ANEXO I	Certificar que a infraestrutura (redes elétricas, lógicas, computadores, climatização, etc) encontram-se operantes. Comunicar aos funcionários sobre o local de trabalho assim que este estiver disponível. Responsável:
2.	Realizar a ativação dos sistemas críticos no site de contingência, implementado conforme descrições do ANEXO II	Efetivar os procedimentos técnicos referentes à disponibilização, para acesso pela internet, dos sistemas que encontram-se hospedados no site de contingência. Responsável:
3.	Planejar como as atividades críticas serão mantidas.	Considerar: ▪ Prioridades imediatas ▪ Estratégias de comunicação ▪ Implantação de recursos ▪ Finanças ▪ Monitorando a situação ▪ Relatórios de situação
4.	Registrar todas as decisões e ações, incluindo o que você decide não fazer e inclua a justificativa	Use um registro de decisão e ação para fazer isso
5.	Registrar todas as despesas financeiras incorridas	Use um registro de despesas financeiras para fazer isso
6.	Alocar funções específicas conforme necessário	As funções atribuídas dependerão do incidente e da disponibilidade da equipe
7.	Proteger os recursos para permitir que atividades críticas continuem / sejam	Considere requisitos como pessoal, instalações e equipamentos.



	AÇÃO	DETALHAMENTO
	recuperadas	<i>Consulte o BIA para obter informações mais detalhadas sobre as necessidades de recursos.</i>
8.	Efetivar ações de comunicação adequadas conforme necessário	Garantir que métodos de comunicação e mensagens-chave sejam desenvolvidos conforme apropriado para as necessidades de seus principais interessados, por exemplo, clientes, fornecedores, funcionários, diretorias, acionistas etc.

SEÇÃO 7 - RECUPERAÇÃO

O estágio de 'Recuperação' está relacionado à recuperação do 'trabalho normal'. Durante a fase anterior de continuidade de negócios, apenas as atividades críticas são mantidas, portanto, é provável que a organização experimente alguma quantidade de trabalho acumulado a realizar. Agora a intenção é atuar gradualmente para que todas as atividades sejam recuperadas com a retomada das práticas de trabalho "normais", ou seja, a reocupação do prédio principal, todos os funcionários voltando ao trabalho ou voltando às suas funções "normais". As ações de recuperação sugeridas nesta seção o ajudarão a planejar esta fase final da resposta a incidentes; no entanto, recomendamos que elas sejam adaptadas para uso em sua organização para garantir que os procedimentos sejam precisos e adequados para o propósito.

RESPONSÁVEIS

Ações	Nome	Tel. Residencial	Celular
Coordenação Geral			
Ações de Recuperação	Equipe de Continuidade de Negócios		

OBJETIVO DA FASE DE RECUPERAÇÃO

Retomar as práticas normais de trabalho para o TRE-SE. Quando o impacto do incidente é prolongado, as operações normais podem precisar ser entregues em novas circunstâncias, por exemplo, de um prédio diferente.

AÇÕES DE RECUPERAÇÃO

A Equipe de Continuidade do Negócio é responsável por garantir que as seguintes ações sejam concluídas:

	AÇÃO	DETALHAMENTO
1.	Planejar as ações necessárias para permitir a recuperação das práticas normais de trabalho	As ações acordadas serão detalhadas em um plano de ação e definidas de acordo com os cronogramas com a responsabilidade pela conclusão claramente indicada. [Inserir quais pessoas/unidades/comitês participarão desse trabalho]
2.	Continue a registrar todas as despesas incorridas como resultado do incidente	Use um registro de despesas financeiras para fazer isso
3.	Responder a quaisquer necessidades de suporte de longo prazo de funcionários	Dependendo da natureza do incidente, a Equipe de Continuidade de Negócios pode precisar considerar o uso de Serviços de Aconselhamento, por exemplo, envolvimento interno de saúde ocupacional ou entidades externas apropriadas



	AÇÃO	DETALHAMENTO
4.	Preencha um Relatório de Incidente para documentar as oportunidades de melhoria e quaisquer lições identificadas	Use um Formulário de Relatório de Incidentes para fazer isso. Isso deve ser revisado por todos os membros da Equipe de Continuidade de Negócios para garantir que as principais ações resultantes do incidente sejam implementadas dentro dos prazos definidos
5.	Revise este Plano de Continuidade à luz das lições aprendidas com o incidente e a resposta a ele	Implementar recomendações de melhoria e atualizar este Plano. Certifique-se de que uma versão revisada do Plano seja lida por todos os membros da Equipe de Continuidade de Negócios
6.	Divulgar que o retorno à normalidade foi concluído.	[Insira como isso será feito, por exemplo site / telefone etc. Considere quem precisa saber que as práticas normais de trabalho foram retomadas, por exemplo clientes, fornecedores etc]

ANEXO I - Solução de continuidade para edificações

1. Inserir detalhes da edificação/espacos físicos.

Disponibilizar Sala no prédio da sede do TRE, que será utilizada para atendimento referente ao cadastro eleitoral. <inserir localização, número da sala, etc>

2. Contatos dos responsáveis pela implementação.

Inserir lista de contatos

3. Contatos dos prestadores de serviço (se aplicável)

Inserir lista de contatos

4. Tempo necessário para disponibilização do espaço físico

RTO de 5 dias, no máximo, para implantação da solução.

ANEXO II - Solução de continuidade para TI

1. Detalhes do datacenter / sala de TI.

Ex.: Endereço, nome do edifício.

2. Contatos dos responsáveis pela implementação.

Inserir lista de contatos

3. Contatos dos prestadores de serviço (se aplicável)

Inserir lista de contatos

4. Tempo necessário para disponibilização dos sistemas

Elo: 5 dias

SGIP/Filia: 7 dias

5. Lista de ativos de hardware utilizados para retomada dos sistemas

Ex.: servidores físicos, blades, storages, biblioteca de fitas, etc

6. Lista de aplicativos de infraestrutura utilizados

Ex.: Sistema operacional, virtualização, backup, etc

7. Procedimentos de restauração de backup

inserir procedimentos para casos de necessidade de restauração dos dados por meio de mídia magnética.

8. Procedimentos de telecomunicações

inserir detalhes da solução escolhida. Ex.: Link de fibra óptica dedicado; Internet; periodicidade de sincronização; sincronização offline (fitas), etc.

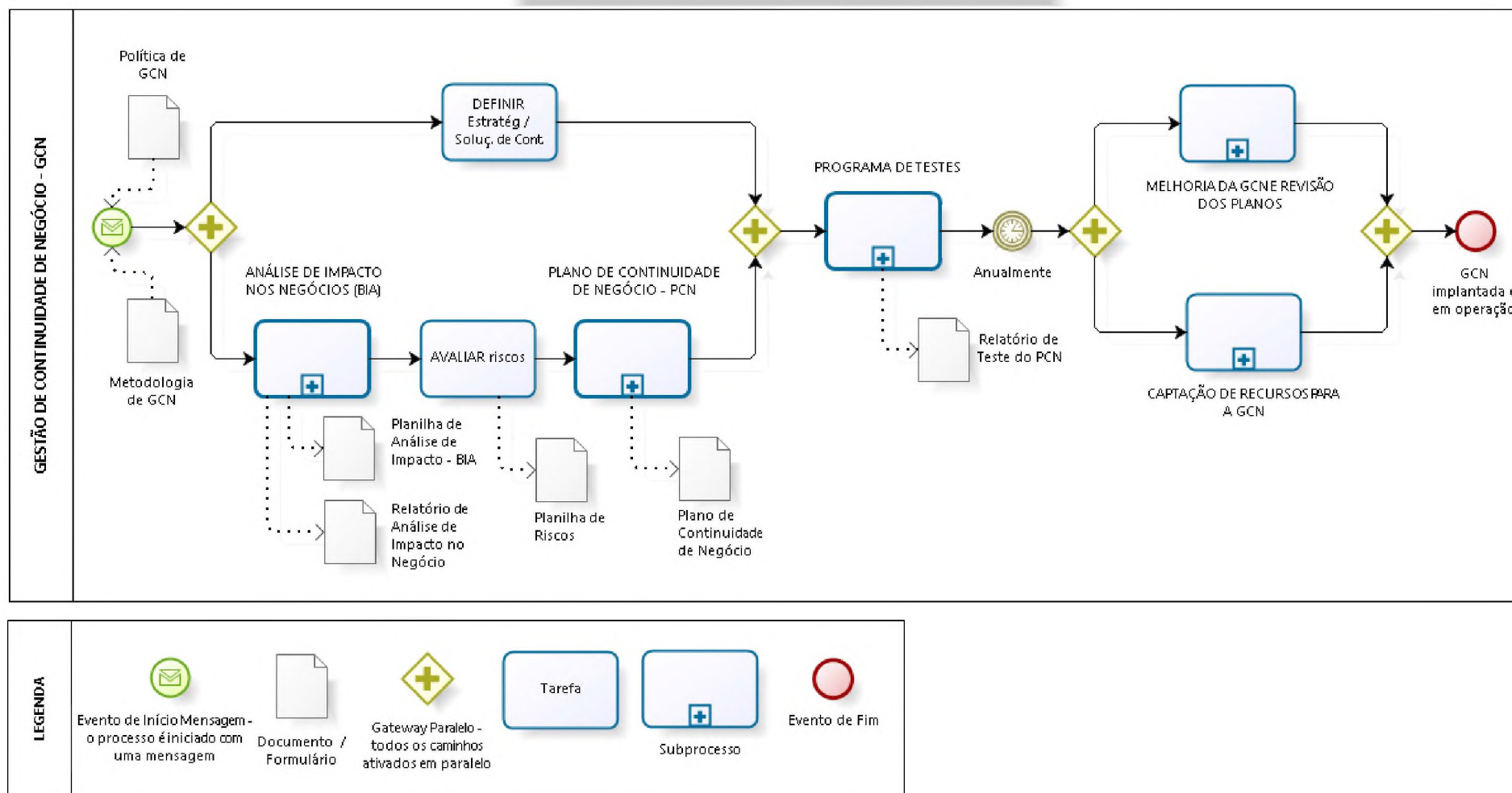
9. Procedimentos de ativação dos sistemas

Ex.: modo manual (como fazer?); modo automático (critérios), etc.

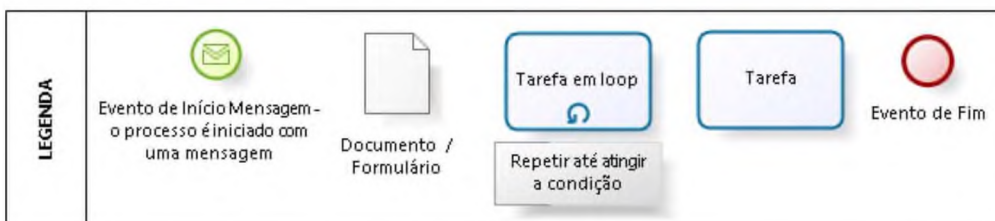
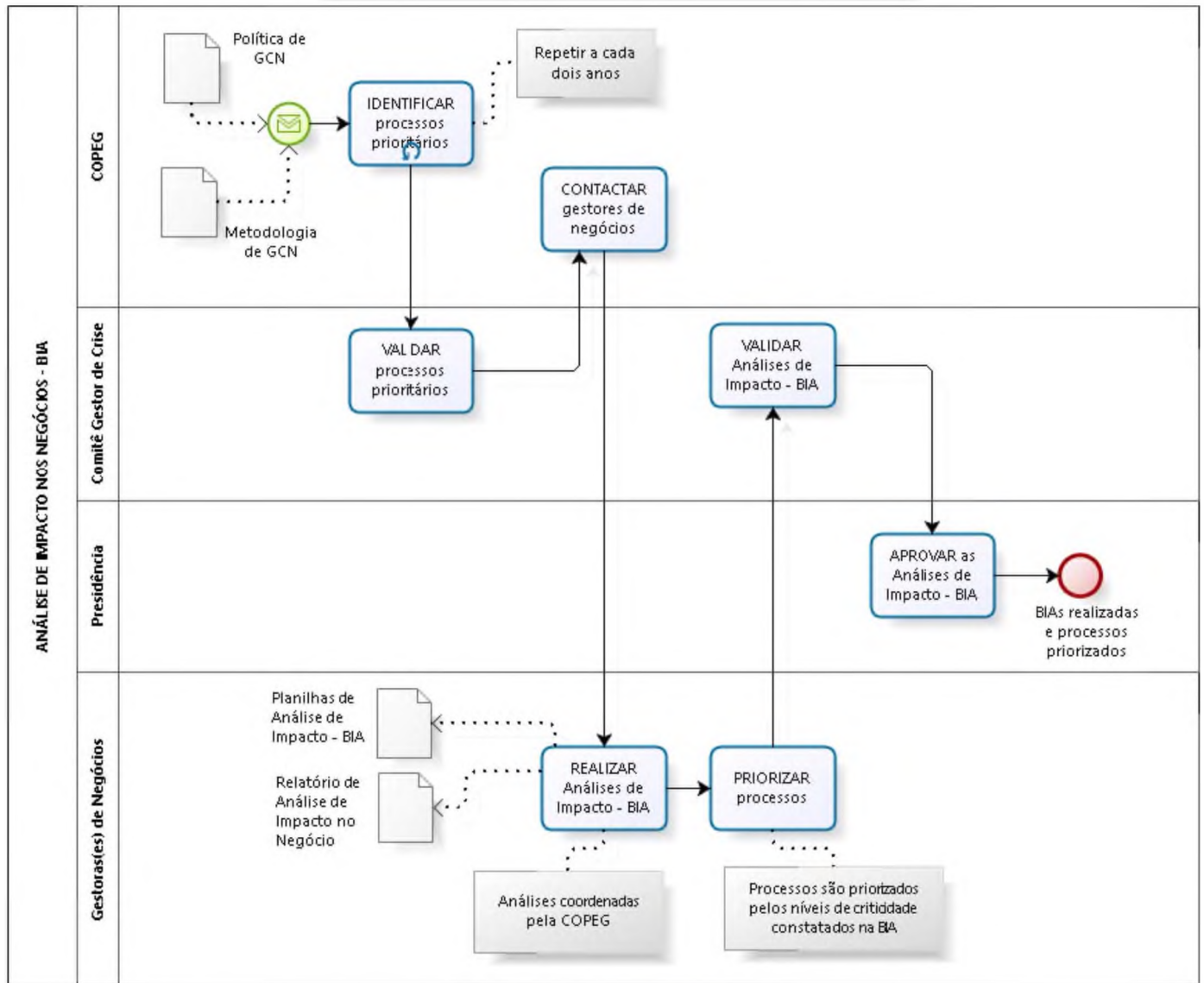
Anexo 4 - Mapa do Processo de Gestão de Continuidade de Negócio

Metodologia de GCN

GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO - GCN



ANÁLISE DE IMPACTO NOS NEGÓCIOS - BIA



PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO - PCN

