



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1 - STI (0864974)

Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC - 2024

Sumário

[1. Introdução](#)

[2. Escopo](#)

[3. Serviços Essenciais](#)

[3.1 Principais Riscos](#)

[3.2 Priorização dos Serviços Essenciais](#)

[4. Papéis e Responsabilidades](#)

[5. Macroprocesso do PCSTIC](#)

[6. Planos associados](#)

[7. Plano de Administração de Crise \(PAC\)](#)

[7.1. Objetivo](#)

[7.2. Execução do Plano](#)

[7.3. Encerramento do PAC](#)

[8. Plano de Continuidade Operacional \(PCO\)](#)

[8.1. Objetivo e Escopo](#)

[8.2. Gestão](#)

[8.3. Execução do Plano](#)

[8.4. Acionamento do Plano](#)

[8.5. Encerramento do PCO](#)

[9. Plano de Recuperação de Desastre \(PRD\)](#)

[9.1. Objetivo e Escopo](#)

[9.2. Execução do Plano](#)

[9.3. Encerramento do PRD](#)

1. Introdução

Os recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) são meios que suportam, praticamente, todos os processos essenciais da Justiça Eleitoral. Cada vez mais, a crescente dependência dos recursos de TIC requer medidas preventivas e de proteção que possam garantir a disponibilidade dos serviços críticos da instituição.

As ocorrências de possíveis falhas, nos recursos de TIC, precisam ser tratadas, uma vez que impactam diretamente na continuidade dos serviços finalísticos, a exemplo da prestação jurisdicional do TRE-GO. Neste sentido, o Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC (PCSTIC) consiste em delinear medidas de prevenção e reação, perante eventos que venham a comprometer a operação dos serviços de TIC.

Cabe destacar que a Resolução CNJ nº 370/2021, em seu artigo 36, determina que seja estabelecido um Plano de Negócios ou de Serviços que possa garantir o funcionamento dos serviços essenciais do órgão.

Em termos estratégicos, o PCSTIC é norteado pelos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico Institucional (PEI):

1. Garantir os Direitos da Cidadania;
2. Fortalecer a Relação Institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade;
3. Assegurar agilidade e produtividade na prestação jurisdicional;
4. Fortalecer o enfrentamento à Corrupção, à Improbidade Administrativa e aos Ilícitos Eleitorais;
5. Garantir a legitimidade do processo eleitoral;
6. Promover a Sustentabilidade;
7. Aperfeiçoar a Gestão Administrativa e a Governança da Justiça Eleitoral;
8. Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas;
9. Aperfeiçoar a Gestão Orçamentária e Financeira;
10. Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados.

E no Plano Diretor de Tecnologia e Informação e Comunicação (PDTIC):

1. Promover a eficácia na execução das eleições informatizadas;

2. Primar pela satisfação do usuário de TIC;
3. Garantir os recursos de TIC necessários à Transformação Digital do TRE-GO;
4. Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas;
5. Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;
6. Aperfeiçoar a Governança e Gestão;
7. Promover a segurança da informação e a Gestão de Dados;
8. Garantir a gestão e a execução dos recursos orçamentários de TIC;
9. Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

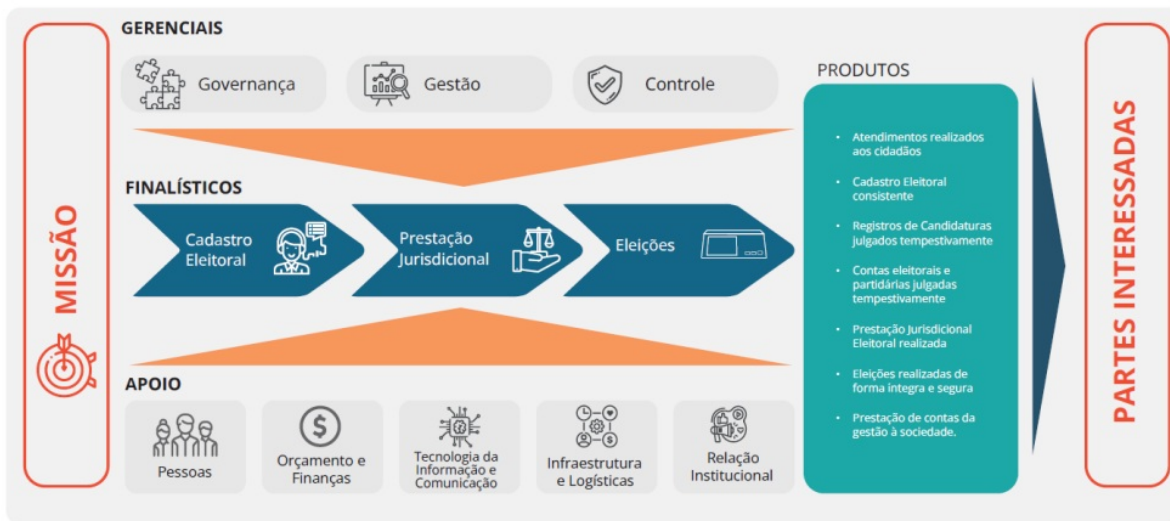
2. Escopo

O PCSTIC visa prover continuidade aos serviços definidos como essenciais para o TRE-GO. A abrangência do plano corresponde às ações necessárias aos limites da sede do Tribunal que, indiretamente, contempla todas as unidades. O PCSTIC será administrado, avaliado e acionado no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO, tendo sua organização, melhoria e manutenção revistas e atualizadas, periodicamente, pelo Comitê Técnico de Gestão de Tecnologia da Informação (CTGTI).

Cabe ressaltar que podem ocorrer eventos não relacionados, exclusivamente com TIC, mas que impactam diretamente na disponibilidade dos serviços, como por exemplo: falta de energia elétrica, alagamentos, incêndios, problemas estruturais no prédio, entre outros. Neste caso, mesmo constando algumas ações no PCSTIC, faz-se necessário o planejamento e acompanhamento, pelas unidades responsáveis, de ações preventivas e corretivas para garantir o restabelecimento da normalidade.

O PCSTIC é dinâmico e evolutivo. Poderá, posteriormente, compor um instrumento de maior alcance, proveniente do aprimoramento da Gestão e do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), no TRE-GO.

3. Serviços Essenciais



Serviços essenciais de TIC são aqueles que contribuem, de forma direta, para o cumprimento da missão do Tribunal, suportando as atividades judiciais e administrativas, delineados como macroprocessos finalísticos da cadeia de valor do TRE-GO (Anexo Único da Portaria Pres 321/2023): Cadastro Eleitoral, Prestação Jurisdicional e Eleições.

Cadeia de Valor do TRE-GO, Anexo Único da Portaria Pres 321/2023.

Assim, para a elaboração deste Plano, os serviços essenciais de TIC definidos, com base na Cadeia de Valor e nos Objetivos Estratégicos Institucionais constantes no PEI, foram:

Serviço essencial de TIC	Macroprocesso finalístico
Cadastro de eleitores - ELO	Cadastro Eleitoral
Processo Judicial Eletrônico - PJE	Prestação Jurisdicional
Diário da Justiça Eletrônico - DJE	Prestação Jurisdicional
Sistemas Eleitorais	Eleições
Manutenção e distribuição das urnas eletrônicas	Eleições
Sistema Eletrônico de Informações - SEI	Todos os Macroprocessos
Links / Redes de comunicação de dados	Todos os Macroprocessos
Bancos de dados	Todos os Macroprocessos
Sítio da Internet	Todos os Macroprocessos

Na tabela abaixo, para cada serviço essencial de TIC, constam as principais partes interessadas, com os respectivos gestores, como também, as condições necessárias à continuidade destes serviços.

Serviços Essenciais de TIC	Interessados	Gestão	Condições
Cadastro de Eleitores (ELO)	TSE TRE Zonas Eleitorais Eleitores	VPCRE	<ul style="list-style-type: none"> · Links de comunicação com ZE e TSE disponíveis · Sistema ativo no TSE · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível
Processo Judicial Eletrônico (PJE)	TSE TRE Zonas Eleitorais Usuários Externos	Comitê Gestor do PJE	<ul style="list-style-type: none"> · Links de comunicação com ZE e TSE disponíveis · Proteção contra ataques cibernéticos · Sistema ativo no TSE · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível
Diário da Justiça Eletrônico (DJE)	TRE Zonas Eleitorais Sociedade	SJD	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema ativo no TRE · Proteção contra ataques cibernéticos · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível
Sistemas Eleitorais	TSE TRE Zonas Eleitorais Eleitores Candidatos Sociedade Órgãos de Controle	TSE	<ul style="list-style-type: none"> · Links de comunicação com ZE e TSE disponíveis · Proteção contra ataques cibernéticos · Sistema ativo no TSE · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível
Manutenção e Distribuição de urnas eletrônicas	TSE TRE Zonas Eleitorais Eleitores Candidatos Sociedade	STI	<ul style="list-style-type: none"> · 100% do parque de urnas eletrônicas mantido · Urnas eletrônicas com capacidade plena de funcionamento · Zonas Eleitorais com urnas eletrônicas disponíveis e suficientes para realizar as eleições
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	TRE Zonas Eleitorais Usuários externos	Grupo Gestor do SEI	<ul style="list-style-type: none"> · Links de comunicação com ZE disponíveis · Serviço ativo no TRE · Proteção contra ataques cibernéticos · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível

Serviços Essenciais de TIC	Interessados	Gestão	Condições
Links/Redes de comunicação de dados	TSE TRE Zonas Eleitorais Eleitores Sociedade	STI TSE	<ul style="list-style-type: none"> · Serviço ativo no TRE e TSE · Proteção contra ataques cibernéticos · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Estrutura física operacional
Bancos de Dados	TRE Zonas Eleitorais Eleitores Sociedade	STI	<ul style="list-style-type: none"> · Serviço ativo no TRE · Proteção contra ataques cibernéticos · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível
Sítio da Internet	TRE Zonas Eleitorais Sociedade Órgãos Externos	TSE TRE	<ul style="list-style-type: none"> · Links de comunicação com TSE disponível · Servidor (apps) disponível · Proteção contra ataques cibernéticos · Energia elétrica operacional · Datacenter disponível · Rede disponível

3.1 Principais Riscos

Após a identificação dos serviços essenciais, foram mapeados os respectivos riscos, os quais serão abordados na matriz de risco integrante do Plano de Gestão Riscos (Ordem de serviço nº 4).

3.2 Priorização dos Serviços Essenciais

Para acionamento e execução do Plano de Continuidade dos Serviços Essenciais de TIC (PCSTIC), segundo a perspectiva da área de TIC, serão observadas as seguintes priorizações:

Serviços essenciais de TIC	Criticidade	RTO	RPO
Cadastro de Eleitores (ELO)	Média	¹ 24 horas	² Externo
Processo Judicial Eletrônico (PJE)	Alta	¹ 4 horas	² Externo
Diário da Justiça Eletrônico (DJE)	Média	¹ 24 horas	² Externo
Sistemas Eleitorais (dia da eleição e prazos finais)	Alta	¹ 4 horas	² Externo

Serviços essenciais de TIC	Criticidade	RTO	RPO
Manutenção e Distribuição de urnas eletrônicas	Média	72 horas	Não se aplica
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	Alta	24 horas	24 horas
Links/Redes de comunicação de dados	Alta	24 horas	Não se aplica
Bancos de Dados	Média	24 horas	24 horas
Sítio da Internet	Baixa	¹ 24 horas	² Externo

¹ Para serviço gerenciado pelo TRE-GO.

²

Gerenciamento do serviço realizado pelo TSE.

Métricas

RTO (Recovery Time Objective) – Tempo após a ocorrência de uma interrupção em que são recuperados os níveis mínimos dos serviços.

RPO (Recovery Point Objective) – o tempo máximo que pode se passar entre o último backup realizado com sucesso e o momento em que algum incidente paralisa ou interrompe os serviços

Observação:

A priorização dos serviços essenciais, os níveis de impacto no negócio e tempos toleráveis de recuperação serão definidos a partir da implementação da Análise de Impacto ao Negócio (AIN)

4. Papéis e Responsabilidades

O tratamento da indisponibilidade dos serviços, considerados essenciais, demanda a atuação multidisciplinar de várias unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Sendo assim, compete, ao CTGTI, a manutenção, a revisão e a atualização do plano, e aos gestores, que o compõem, a reponsabilidade de administrar e acionar os membros de suas respectivas equipes, quando se fizer necessário.

Para a execução das ações e procedimentos necessários à manutenção, recuperação e restauração dos serviços essenciais, foram estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

Papel	Escopo de Atuação
-------	-------------------

CTGTI	Colocar em prática o Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC
Secretário de TI	Informar a situação e as medidas tomadas junto a Secretaria de Comunicação, a Alta Administração, aos Servidores e aos Fornecedores.
Coordenador de Infraestrutura	Manter a Infraestrutura de TIC / Plano de Recuperação de Desastres
Coordenador de Sistemas Corporativos	Manter as Aplicações / Plano de Continuidade Operacional
Coordenador de Sistemas Eleitorais	
Assessor de Planejamento, Governança e Gestão	Supervisionar o planejamento e a execução das medidas visando restaurar o serviço inoperante / Plano de Administração de Crises
Entidade externa	Restabelecer os serviços que não possuem a gerência direta do TRE-GO.
Fornecedores	Restabelecer os serviços provenientes de relação contratual com o TRE-GO

5. Macroprocesso do PCSTIC

A visão geral do PCSTIC é apresentada a seguir e tem sua operacionalização realizada em planos específicos quando da ocorrência de indisponibilidade / desastre.



Identificar a
indisponibilidade do
serviço / desastre

Ativação do PCSTIC

Identificar a solução de
contingenciamento

Restabelecer as operações
de TIC

Reparar o ambiente do
desastre

Retornar às operações
normais

6. Planos associados

O PCSTIC é constituído de planos específicos, que serão executados para garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC, em caso de indisponibilidade de um serviço essencial de TIC:

6.1 Plano de Administração de Crise (PAC): definir as atividades das equipes envolvidas e gerenciar as ações de contingência e comunicação durante e após a indisponibilidade de um serviço essencial de TIC, com intuito de minimizar os impactos, até a superação da crise;

6.2 Plano de Continuidade Operacional (PCO): garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC na ocorrência de uma indisponibilidade grave, enquanto recupera-se o ambiente principal;

6.3 Plano de Recuperação de Desastre (PRD): recuperar o ambiente principal e retomar seus níveis originais de operação no ambiente principal.

7. Plano de Administração de Crise (PAC)

Este plano especifica as ações ante os cenários de ocorrências relacionadas a indisponibilidade dos serviços essenciais de TIC. As ações incluem gerir, administrar, eliminar ou neutralizar os impactos, inerentes ao relacionamento entre os agentes envolvidos e/ou afetados, até a superação da crise, através da orquestração das ações e de uma comunicação eficaz.

7.1. Objetivo

O objetivo deste plano é garantir a comunicação, gerenciar as crises e viabilizar uma compreensão linear a todos os envolvidos a respeito das ações antes, durante e após a indisponibilidade de um serviço essencial de TIC.

São objetivos específicos do PAC:

- Minimizar transtornos sobre os desdobramentos de incidente e estimular o esforço em conjunto para superação da crise.
- Orientar os servidores e demais colaboradores com informações e procedimentos de conduta.
- Informar a alta administração em tempo e com esclarecimentos condizentes com o ocorrido.

7.2. Execução do Plano

7.2.1. Comunicação da ocorrência de indisponibilidade de um serviço essencial de TIC.

Na ocorrência de indisponibilidade de um serviço essencial de TIC, será necessário entrar em contato com diversas áreas, principalmente as afetadas para informá-las de seu efeito na continuidade dos serviços e tempo de recuperação. O Secretário de Tecnologia da Informação será responsável por contatar estas unidades, com apoio da Assessoria de Planejamento, Governança e Gestão da STI, e passar as informações pertinentes.

7.2.2. Comunicação após a indisponibilidade um serviço essencial de TIC

Considerando as ações do PRD e PCO, o Comitê Técnico Gestor de TI (CTGTI) elaborará um breve programa de comunicação para acionar as partes envolvidas e afetadas, de modo a informar a perspectiva dos esforços necessários para o restabelecimento dos serviços afetados.

7.2.3. Comunicação com os servidores e colaboradores

O CTGTI deverá prover um meio de contato específico para este fim, com intuito de que as unidades do TRE-GO sejam mantidas informadas da inatividade dos serviços essenciais de TIC.

Números de contatos a serem disponibilizados:

- Central de Serviços (service desk): (62) 3920-4255;
- Contatos de E-mail: segec-lista@tre-go.jus.br.

Caso não haja conectividade ou linha telefônica disponível, encaminhar essas informações por meio de grupos instituídos em aplicativos de comunicação instantânea, ou outra estratégia definida no momento.

7.2.4. Comunicar unidades e setores do TRE-GO

Acionar diretamente as unidades impactadas pelo serviço afetado, informar a natureza, o impacto e as ações de contingência em andamento.

7.2.4.1. Comunicar colaboradores externos, cidadãos e mídia

O Secretário de Tecnologia da Informação, em conjunto com a

Secretaria de Comunicação do TRE-GO, deverá fornecer informações pertinentes aos colaboradores externos: Advogados, cidadãos e outros órgãos. Buscar publicar em meios oficiais e de ampla divulgação, com aval do Comitê de Governança de TIC, informações sobre o ocorrido.

7.2.4.2. Comunicar retorno das operações

Comunicar a todas as partes acima supracitadas quando ocorrer o retorno das operações à normalidade.

7.3. Encerramento do PAC

Uma vez validado o funcionamento do retorno dos serviços essenciais de TIC, o Secretário de TI entrará em contato com as partes descritas neste plano, provendo as informações de retorno das operações com as informações de status dos serviços essenciais.

O CTGTI Deverá ainda, elaborar relatório contendo a relação das atividades necessárias, após a indisponibilidade do serviço, como remanejamento dos canais de informação, abertura e acompanhamento de chamados correlatos ao ocorrido.

8. Plano de Continuidade Operacional (PCO)

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos alternativos planejados, definindo as atividades prioritárias para garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC.

8.1. Objetivo e Escopo

É escopo deste plano garantir ações de continuidade durante e depois da ocorrência de uma crise ou indisponibilidade de serviços essenciais de TIC tratando-se apenas das ações de contingência definidas na estratégia.

São objetivos do PCO:

- Prover meios para manter o funcionamento dos serviços essenciais de TIC e a continuidade das operações de TI.
- Estabelecer procedimentos, controles e regras alternativas que possibilitem a continuidade das operações de TI durante uma crise.
- Definir os formulários, checklists e relatórios a serem entregues pelas equipes ao executar as ações de contingência.

8.2. Gestão

O Comitê Técnico Gestor de TI será responsável por implementar, manter e melhorar o PCO e sua respectiva documentação.

O ciclo PDCA reflete o processo de gestão do PCO. Planejar as estratégias, controles e procedimentos de rotina para garantir a continuidade dos serviços. Executar as ações previstas. Checar se a execução foi bem sucedida, identificando pontos de melhoria. Agir realizando as ações corretivas

e preventivas promovendo a melhoria do processo.

8.3. Execução do Plano

Identificada a ocorrência de um incidente ou indisponibilidade, deve-se verificar a dimensão do impacto, extensão e possíveis desdobramento do ocorrido, bem como, comunicar todas as equipes envolvidas.

8.4. Acionamento do Plano

O CTGTI acionará o Plano de Continuidade Operacional e, considerando o relacionamento com os Planos de Recuperação de Desastre e Administração de Crise, convocará reunião de emergência com seus integrantes para:

- Coordenar prazos e alinhar as ações de contingência;
- Informar as equipes envolvidas a respeito da priorização dos serviços essenciais.

8.5. Encerramento do PCO

Validado o retorno dos sistemas essenciais e a estabilidade dos itens de infraestrutura envolvidos, deverá ser elaborado um relatório, pelas equipes envolvidas, registrando as atividades realizadas nesse PCO.

Informar o retorno das atividades ao CGTIC.

9. Plano de Recuperação de Desastre (PRD)

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos planejados, definindo as atividades prioritárias para restabelecer o nível de operação dos serviços no ambiente afetado dentro de um prazo tolerável.

9.1. Objetivo e Escopo

É escopo deste plano garantir o retorno das operações do ambiente principal depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre tratando-se apenas dos ativos, conexões e configurações deste ambiente.

São objetivos do PRD:

- Avaliar danos aos ativos e conexões do datacenter e prover meios para sua recuperação.
- Evitar desdobramentos de outros incidentes no ambiente

principal.

- Restabelecer o datacenter dentro do prazo tolerável.

9.2. Execução do Plano

· **Identificar ativos danificados**

As equipes de INSTALAÇÃO/BACKUP/SERVIDORES/REDE deverão identificar e listar todos os ativos danificados na ocorrência do desastre.

· **Identificar acessos interrompidos**

A EQUIPE DE REDE deverá identificar as interrupções de conexões e acessos gerados após o desastre, informando se a abrangência está na rede local, rede WAN ou com o provedor de serviços.

· **Listar serviços descontinuados**

A equipe do PRD deverá mapear quais serviços foram descontinuados contendo as informações de perda de ativo e de conexão com intuito de levar ao conhecimento do CTGTI. O relatório deverá abranger todos os componentes necessários ao pleno restabelecimento dos serviços descontinuados como servidores, máquinas virtuais, banco de dados, *firewall*, *storage*, *routers* e *switches*, bem como respectivas configurações de *proxy*, *dns*, rotas, vlans etc.

· **Elaborar cronograma de recuperação**

O líder do PRD após o mapeamento das perdas e impactos elaborará um breve cronograma de recuperação das aplicações levando em consideração:

- o A priorização dos serviços essenciais, ou determinação de nível institucional.

- o O Tempo de Recuperação Previsto (RTO) definido para cada serviço essencial.

- o A força de trabalho disponível.

· **Substituição de ativos e equipamentos**

Em caso de perda de ativos, deverá ser imediatamente informado ao CTGTI a necessidade de aquisição de ativos perdidos que não puderem ser recuperados. A equipe irá mensurar quanto tempo a aquisição irá impactar o RTO de cada serviço comunicando ao CTGTI se há alguma solução alternativa a ser tomada enquanto é realizada a aquisição.

As equipes envolvidas devem verificar quais ativos danificados estão cobertos por garantia e se poderá ser acionada neste caso através dos fornecedores.

As informações pertinentes à alteração do tempo de recuperação

dos serviços serão passadas às equipes envolvidas no PCO e PAC.

- **Reconfiguração de ativos e equipamentos**

As equipes envolvidas deverão verificar se as configurações dos ativos reparados ou substituídos estão em funcionamento pleno. Caso não estejam, prover cronograma estimado para configurar estes ativos informando ao CTGTI.

- **Teste de ambiente**

Antes da recuperação dos dados do backup, o ambiente principal do datacenter deverá ser testado a fim de garantir que o processo de recuperação ocorra conforme o planejado.

Os testes incluem:

- Garantir os mesmos níveis de capacidade e disponibilidade dos serviços essenciais antes do desastre;

- **Recuperar dados do backup;**

- Proceder a recuperação dos dados para as aplicações, seja do storage ou fitas de backup;

- **Validar as configurações e funcionalidades dos sistemas:**

- A validação poderá ser realizada pelos testes automatizados de monitoramento dos serviços;

- Por equipe designada pela Coordenadoria de Sistemas Corporativos (CESCO).

9.3 Encerramento do PRD

Ao término do procedimento de recuperação, as informações serão consolidadas em relatório específico informando horário de restabelecimento de cada serviço, equipamentos substituídos, procedimentos de recuperação realizados e fornecedores acionados.



Documento assinado eletronicamente por **FRANK WENDELL RIBEIRO, SECRETÁRIO(A)**, em 19/07/2024, às 18:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0864974** e o código CRC **68CC12D8**.