

Plano de Continuidade de Negócio

Versão 1.3

TRE-SC 2018

Disponibilidade de serviços essenciais da Justiça Eleitoral
em Santa Catarina na ocorrência de cenários de interrupção
classificados como desastres



Controle de versões

Versão	Data de conclusão	Responsável principal	Descrição
0.8	23.8.2018	Augusto C.	Versão desenvolvida internamente na AEPE, considerando os requisitos tratados no âmbito da CSI e observando, quando adequados (ao modelo de desenvolvimento) e atualizados, os elementos de escopo previstos no "Plano de Ação – Continuidade do Negócio", em especial quanto às atividades previstas nos itens 1 a 5 de seu cronograma.
0.9	27.8.2018	Augusto C.	Versão desenvolvida internamente na AEPE, considerando os requisitos tratados no âmbito da CSI e observando os elementos de escopo previstos no item 6 do cronograma do "Plano de Ação – Continuidade do Negócio".
0.9a	31.8.2018	Augusto C.	Incorporou sugestões de melhoria recebidas do titular da Assistência de Planejamento Estratégico.
1.0	2.9.2018	Augusto C.	Versão validada internamente na AEPE, submetida à análise técnica preliminar do Coordenador da CSI, dos titulares previstos para a Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres e dos titulares das macro-unidades diretamente associadas a eles.
1.1	3.9.2018	Augusto C.	Incorporou sugestões de melhoria encaminhadas pelo titular da STI.
1.2	5.9.2018	Augusto C.	Incorporou sugestões de melhoria encaminhadas pelo titular da CSI.
1.3	10.9.2018	Augusto C.	Versão encaminhada à CSI para validação, tendo em vista os demais procedimentos previstos no item 7 do cronograma do "Plano de Ação – Continuidade do Negócio".



Sumário

1.	Apresentação	4
1.1.	Objetivo deste Plano	5
1.2.	Evolução e modelo de maturidade.....	5
2.	Contexto da Continuidade de Negócio.....	6
2.1.	Escopo	7
2.2.	Papeis e responsabilidades.....	8
2.2.1.	Detalhamento das responsabilidades das equipes e papeis	9
2.3.	Gestão do PCN TRESA	12
2.4.	Objeto do PCN TRESA	13
2.4.1.	Serviços essenciais a serem preservados por este Plano	13
2.4.2.	Cenários de interrupção	14
2.5.	Continuidade: medidas preventivas.....	15
3.	Acionamento do Plano de Continuidade de Negócio	17
3.1.	Acionamento do PCN TRESA	18
3.1.1.	Sequência de acionamento.....	18
3.2.	Árvore de acionamento de equipes.....	19
3.2.1.	Providências prévias	19
3.2.2.	Pontos de encontro e salas de situação alternativos	20
3.3.	Encerramento do acionamento do PCN TRESA	21
3.3.1.	Avaliação da resposta ao desastre	21
3.3.2.	Modelo de Registro de Acionamento do PCN TRESA.....	22
4.	Plano de Gerenciamento de Desastres.....	23
4.1.	Medidas primárias associadas aos cenários de interrupção.....	24
4.1.1.	Planejamentos operacionais de recuperação de desastres	26
4.2.	Medidas primárias associadas aos serviços essenciais	28
4.2.1.	Planejamento tático de recuperação de desastres	29
4.3.	Medidas de Administração de Crise.....	30
4.4.	Matriz de Comunicação de Crise.....	31



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina
Direção-Geral

PCN TRES

1. Apresentação



1.1. Objetivo deste Plano

Esta versão do PCN TRESA foi elaborada para dotar o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina de uma linha de base quanto às ações necessárias em caso de comprometimento da disponibilidade de um rol de serviços essenciais.

Suas definições incluem:

- as equipes de gestão e operacionalização do plano (e suas responsabilidades);
- a descrição dos cenários de interrupção que constituem desastres;
- o rol de serviços essenciais cobertos por este Plano;
- as ações necessárias para acionamento da recuperação de desastres;
- as ações de recuperação de desastres (associadas aos cenários e aos serviços essenciais);
- as medidas de administração de crise;
- a matriz de comunicação de crise;

e outras informações necessárias à preservação da continuidade do negócio.

1.2. Evolução e modelo de maturidade

Esta versão inicial do PCN TRESA apresenta um conjunto de requisitos, responsabilidades, política de acionamento e desmobilização, medidas de resposta e outros elementos essenciais à gestão da continuidade do negócio e da resposta a desastres.

Embora tenha sido perseguida a adequação ao grau de maturidade hoje presente nos processos de trabalho associados, esta versão inicial do PCN TRESA não se aproxima do estado da arte, ou mesmo da conformidade às técnicas e padrões definidos nacional e internacionalmente com relação aos Planos de Continuidade de Negócio.

Da mesma forma, ao definir uma lista delimitada de serviços essenciais e ao restringir cenários de interrupção, esta versão exerce a necessária priorização que viabiliza a adoção de um modelo inicial, mas abre o espaço para estudos sobre a ampliação do rol de serviços e de cenários.

Ao propor a nomeação formal de uma **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)**, o plano atribui a esta a responsabilidade pela atualização, revisão, adequação e evolução do plano, em calendário a ser proposto ao CPGE pela própria CCN, e que deverá considerar a capacitação dos envolvidos (quanto ao desenvolvimento e quanto à execução), os requisitos necessários à próxima versão, e o calendário de seu desenvolvimento.

Além disso, no âmbito do Plano de Gerenciamento de Desastres, esta versão do PCN TRESA apresenta – junto às listas de medidas primárias associadas aos cenários de interrupção e aos serviços essenciais – os prazos para a composição de planejamentos operacionais complementares, pelas equipes especializadas diretamente associadas a cada tema, e que serão considerados como anexos a este plano.

Complementarmente, para permitir a eficaz e célere comunicação com os responsáveis e integrantes das diversas equipes definidas neste plano, são definidas as atribuições quanto à elaboração e manutenção – em meios que independam do acesso às dependências da Sede do TRESA ou à sua rede de dados – de uma árvore de contatos dos servidores envolvidos.



PCN TRES

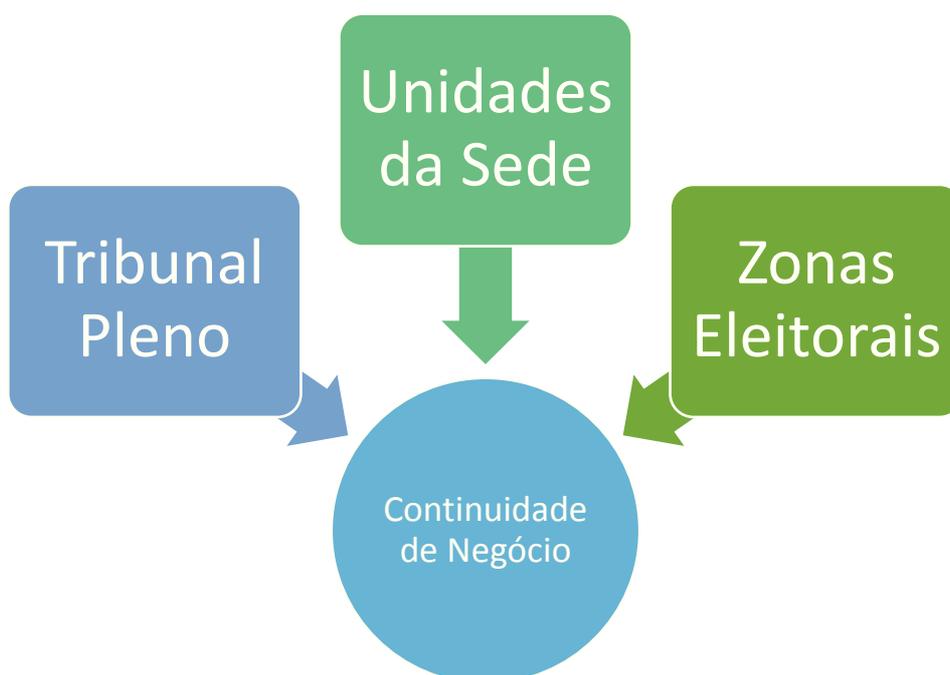
2. Contexto da Continuidade de Negócio



2.1. Escopo

O escopo do PCN TRESA é a preservação da continuidade dos serviços essenciais em casos de desastres causados pelos principais cenários de interrupção, conforme definido no PCN TRESA.

Os serviços essenciais selecionados para inclusão nesta versão incluem atividades críticas do Tribunal Pleno e das unidades da Sede do Tribunal, bem como o oferecimento dos serviços essenciais que permitem o funcionamento de atividades críticas nas Zonas Eleitorais.



O PCN TRESA inclui um Plano de Gerenciamento de Desastres, contendo as orientações a serem seguidas pelas equipes de Resposta a Desastres e de Operacionalização do PCN após o reconhecimento de uma situação de desastre incluída em sua cobertura.

Quanto ao lapso temporal, o acionamento do PCN TRESA:

- inicia quando do reconhecimento, por autoridade técnica designada, de uma situação em que um ou mais dos cenários de interrupção previstos neste Plano comprometam os serviços essenciais nele definidos, e
- termina quando, após verificado e validado o retorno à estabilidade dos serviços essenciais a serem preservados pelo PCN TRESA, o Gabinete de Gestão de Crise autoriza o Gestor do PCN a desmobilizar as equipes acionadas.

Nota: apesar da evidente afinidade, o escopo deste Plano não deve ser confundido com as atividades já desenvolvidas até o momento pela Comissão de Sinistros (Portaria P n. 165/2014), que incluem a cartilha e o folder de orientações emergenciais quanto a sinistros nos cartórios eleitorais.



2.2. Papeis e responsabilidades

A formação das equipes desta versão do PCN TRESA tem correspondência direta com a estrutura orgânica, em especial quanto a áreas responsáveis pela infraestrutura e serviços básicos necessários ao funcionamento dos serviços essenciais que são objeto deste Plano.

Além de permitir prescindir da formalização por meio de Portarias de designação nominal para uma série de equipes técnicas (pois passarão a ser formadas pelos conjuntos de servidores de determinadas unidades, absorvendo automaticamente as alterações nos mesmos), essa associação entre grupos e estrutura orgânica preservará a celeridade do acionamento deste Plano e extrairá máximo proveito do acesso a recursos (como chaves, ferramentas, etc.) e conhecimentos especializados já em poder das unidades do TRESA.

O conjunto de equipes e papeis é estruturado em 3 classes:

1. **Gestão do PCN:** classe com funcionamento contínuo e designação formal (por Portaria).
 - a. Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)
 - b. Gestor do PCN
2. **Resposta a Desastres:** classe com perfil técnico-administrativo, associada a um desastre específico a partir do acionamento deste plano.
 - a. Gabinete de Gestão de Crise
 - b. Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres
 - c. Equipe de Comunicação de Desastres
3. **Operacionalização do PCN:** classe com perfil técnico-operacional, associada a um desastre específico a partir do acionamento deste plano.
 - a. Equipe de Infraestrutura e Backup de TI
 - b. Equipe de Dados e Sistemas
 - c. Equipe de Suporte à Operação de TI
 - d. Equipe de monitoramento e resposta a incidentes de Segurança da Informação
 - e. Equipe de telefonia, eletricidade e elevadores
 - f. Equipe de instalações físicas



2.2.1. Detalhamento das responsabilidades das equipes e papéis

Classe	Equipes / Papéis	Responsabilidades
Gestão do PCN	Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)	Designada formalmente e integrada por servidores representantes das unidades primariamente responsáveis pelos serviços essenciais a serem preservados por este Plano, apoiados tecnicamente pelos membros da Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres, quando demandado. É a responsável pelo envio de propostas ao CPGE quanto à atualização, revisão, adequação e evolução do Plano, bem como pelo estabelecimento de calendário e requisitos para futuras versões do PCN TRESA, e pela identificação e solicitação de capacitações e recursos necessários à sua execução.
	Gestor do PCN	É o coordenador da Comissão de Continuidade de Negócio (CCN). Responsável primário pelo reconhecimento de situações de desastre e pelo acionamento deste Plano.
Resposta a Desastres	Gabinete de Gestão de Crise	O CPGE, com apoio da Comissão de Continuidade de Negócio (CCN) e da Equipe de Comunicação de Desastres, atuará como Gabinete de Gestão de Crise, sob coordenação direta da Presidência do TRESA, e tendo como responsabilidade promover as ações relacionadas a gerir, administrar, eliminar ou neutralizar os impactos à instituição, por meio da orquestração das ações e da ênfase na comunicação eficaz.
	Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres	Administra, mantém e supervisiona a execução das ações de recuperação de desastre previstas no PCN (incluindo o Plano de Recuperação de Desastres). Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESA, pelos titulares da CSIT e da CIS, com apoio do conjunto dos chefes de suas seções.
	Equipe de Comunicação de Desastres	Responsável por todas as comunicações durante um desastre, exceto aquelas realizadas diretamente entre as equipes definidas neste PCN. Irá executar ou mediar, durante desastres, as comunicações com servidores, colaboradores, clientes, fornecedores e imprensa. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESA, pela ASCOM e pelos Gabinetes da Direção-Geral e da Presidência, sob coordenação da Direção-Geral.



Operacionalização do PCN	Equipe de Infraestrutura e Backup de TI	Avaliar os danos específicos a infraestruturas de rede e conectividade, prover servidores físicos e virtuais necessários às operações e processos essenciais durante um desastre, prover acesso de rede local e conexão da Sede do TRESPC ao TSE e às ZEs, realizar os contatos técnicos com os respectivos prestadores de serviço, analisar perdas de dados, mapear tempo de recuperação desses dados e formular estratégia de recuperação de servidores e dados. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESPC, pelos servidores da SARS, com apoio da SAD quanto aos backups e recuperação de bancos de dados.
	Equipe de Dados e Sistemas	Assegurar e validar o desempenho das aplicações essenciais. Garantir o nível de serviço possível, quanto às aplicações essenciais e seus dados, para atender aos objetivos de negócio durante um desastre. Realizar os contatos técnicos com os respectivos prestadores de serviço. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESPC, pelo titular da CSC e pelos servidores da SAD e da SAS.
	Equipe de Suporte à Operação de TI	Monitorar continuamente o nível de serviço possível durante a situação de desastre, fornecendo às equipes internas as orientações e providências técnicas para o desempenho de suas atribuições. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESPC, pelas equipes da SGSTI e da SGMPTI.
	Equipe de monitoramento e resposta a incidentes de Segurança da Informação	Avaliar os danos específicos aos mecanismos de segurança no ambiente principal e alternativo, ou causados pelas falhas destes. Durante desastres, resguardar aplicações e dados, reduzindo o impacto dos desdobramentos de segurança da informação. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESPC, pela Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR (Portaria DG n. 258/2013), com o apoio dos servidores da SAD, SAS e CGI, sob coordenação do Gestor de Segurança de Informação do TRESPC.
	Equipe de telefonia, eletricidade e elevadores	Responsável por avaliar danos e monitorar continuamente o nível de serviço possível quanto a instalações elétricas, telefonia, elevadores, água e esgoto, em situações de desastre. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESPC, pela equipe da SMP.



	Equipe de instalações físicas	Responsável pelos ambientes e instalações físicas que abrigam os serviços e sistemas essenciais e pela proposição e desenvolvimento e implementação de soluções que ofereçam alternativas em caso de sua indisponibilidade. Avalia os danos e supervisiona os reparos para o retorno à disponibilidade da Sede do TRESA. Papel a ser desempenhado, nesta versão do PCN TRESA, pelas equipes da SEA, SADM e SST.
--	--------------------------------------	---



2.3. Gestão do PCN TRESA

- O PCN TRESA será administrado no âmbito da **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)**, e executado conforme os papéis e responsabilidades nele definidos.
- A avaliação do PCN TRESA caberá ao CPGE, mediante informações a serem produzidas pela **CCN**, em caráter contínuo, ou pelo **Gestor do PCN**, após o término de cada acionamento deste Plano.
- A atualização, revisão, adequação e evolução do PCN TRESA caberão à **CCN**, que submeterá propostas nesse sentido à análise do CPGE.



2.4. Objeto do PCN TRESA

O acionamento do PCN TRESA pode acontecer na presença ou iminência de desastre, definido – para efeitos deste Plano – como situação reconhecida pela Administração ou pelo Gestor do PCN como a materialização de cenário de interrupção previsto neste Plano e que comprometa os serviços essenciais nele definidos.

2.4.1. Serviços essenciais a serem preservados por este Plano

Os serviços essenciais selecionados para inclusão nesta versão do PCN TRESA incluem atividades críticas do Tribunal Pleno e das unidades da Sede do Tribunal, bem como o oferecimento dos serviços essenciais que permitem o funcionamento de atividades críticas nas Zonas Eleitorais:

1. Realização de sessão de julgamento pelo Tribunal Pleno
2. Disponibilidade dos recursos necessários ao atendimento de cadastro eleitoral nas Zonas Eleitorais
3. Serviços básicos do protocolo da Sede
4. Sistemas de comunicação e colaboração
5. Sistemas de autenticação e armazenamento de arquivos em rede
6. Tramitação de procedimentos administrativos e judiciais

Nota: a resposta a riscos do Projeto Eleições é objeto de plano à parte, e o mesmo critério pode ser aplicável a outros projetos do TRESA, de acordo com seu planejamento específico.



2.4.2. Cenários de interrupção

O PCN TRESA será acionado quando da ocorrência de situação reconhecida como a materialização de cenário de interrupção que apresente risco à continuidade de uma série inicial de serviços essenciais. O quadro abaixo define os cenários de interrupção abrangidos.

Cenário de interrupção	Detalhamento
Ausência de energia elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Fator externo à rede elétrica da Sede do TRESA e de seus anexos, com duração da interrupção superior a 1 (um) expediente completo.• Fator interno que comprometa por mais de (um) expediente completo a rede elétrica da Sede do TRESA, como curto-circuitos, rompimentos e infiltrações.
Ausência de conexão de rede com o TSE	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade do <i>backbone</i> primário por mais de 1 (um) expediente completo, devido a causas externas (e. g. rompimento de cabos, problemas na operadora, problemas no TSE) ou internas (e. g. falhas em equipamentos, configuração ou cabeamento)
Ausência de conexão de rede com o conjunto das Zonas Eleitorais	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade do <i>backbone</i> secundário por mais de 1 (um) expediente completo, devido a causas externas (e. g. rompimento de cabos, problemas na operadora) ou internas (e. g. falhas em equipamentos)
Restrição no acesso ou uso do Prédio Sede	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade ou elevado grau de dificuldade de deslocamento à Sede do Tribunal pelo conjunto dos servidores, acesso a ela ou uso do conjunto completo de suas dependências, por razão externa (e. g. inundação em rodovias, bloqueio de estradas) ou interna (e. g. incêndio, inundação das dependências), por mais do que 1 (um) expediente completo.
Falha de hardware	<ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade, por mais do que 1 (um) expediente completo, de serviço essencial a ser preservado por este Plano, devido a evento que exija reposição de peça ou reparo que dependam de procedimento de contratação.
Ataque cibernético	<ul style="list-style-type: none">• Ataque intencional que comprometa o desempenho, os dados ou a configuração de serviços essenciais, durante mais do que 1 (um) expediente completo.

Nota: o horizonte temporal para que o cenário seja constituído, quando apresentado no detalhamento, não constitui um prazo mínimo para o reconhecimento da situação de desastre, mas tão somente uma referência. O acionamento antecipado deste Plano pode ocorrer, se houver a expectativa técnica de que as condições existentes levarão um (ou mais) dos cenários acima a perdurar pelo lapso temporal mencionado.



2.5. Continuidade: medidas preventivas

Embora sua adoção na ausência de situação de desastre não faça parte do escopo deste Plano, as medidas a seguir – já praticadas pelas unidades a elas associadas – são relacionadas de modo a evidenciar a importância, para a gestão de continuidade de negócio, de que sejam adequadamente mantidas e priorizadas, considerando o contexto orçamentário e de pessoal, tendo em vista a prevenção e mitigação de riscos que podem conduzir às condições tratadas neste Plano.

Cenário de interrupção	Estratégias e práticas adotadas
Ausência de energia elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Grupo-gerador permanentemente disponível no subsolo do edifício-sede, apto a manter condições básicas para funcionamento da Sala de Sessões e dos ativos de TI necessários à disponibilidade dos serviços essenciais.• No-breaks em todos os ativos de TI essenciais.• No-breaks em estações de trabalho distribuídas ao longo das unidades do TRESA.• Presença de CPD backup em outro município, capaz de assumir um conjunto selecionado dos serviços essenciais que podem ser afetados por falha dessa natureza.
Ausência de conexão de rede com o TSE	<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento contínuo da conexão de rede com o TSE.• Presença de conexão auxiliar para preservação do tráfego essencial durante incidentes com a conexão primária.
Ausência de conexão de rede com o conjunto das Zonas Eleitorais	<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento contínuo da conexão de rede com as Zonas Eleitorais.• Alternativa em desenvolvimento para ativar conexão secundária, iniciada pela Zona Eleitoral, com tráfego baseado em rede de dados de celular disponibilizado pelo TRESA, para preservação do tráfego essencial durante incidentes com a conexão primária.
Restrição no acesso ou uso do Prédio Sede	<ul style="list-style-type: none">• Manutenção contínua das instalações.• Manutenção dos equipamentos de segurança, incluindo extintores de incêndio, iluminação de emergência, portas corta-fogo, etc.• Vigilância 24h nos acessos à Sede do TRESA.• Contrato de serviços especializados nas áreas de eletricidade, telefonia e manutenção predial.• Presença de backups armazenados <i>off-site</i> para recuperação em outro ambiente a ser determinado.



	<ul style="list-style-type: none">• Manutenção de contatos institucionais com as prestadoras de serviços de eletricidade, telefonia, manutenção de elevadores e outros equipamentos.• Manutenção de contatos institucionais com os órgãos de segurança pública.• Presença de CPD backup em outro município, capaz de assumir um conjunto reduzido dos serviços essenciais que podem ser afetados por falha dessa natureza.
Falha de hardware	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento contínuo dos sistemas de monitoramento disponibilizados nos equipamentos.• Presença de garantia e de contratos de serviço que abrangem parte do parque instalado.• Disponibilidade de servidores de virtualização para reinstalação acelerada de um conjunto dos serviços que podem ser afetados por indisponibilidades de hardware.• Presença de backups armazenados <i>on-site</i> e <i>off-site</i> para recuperação de dados em outro equipamento que não tenha sido afetado pela falha de hardware.
Ataque cibernético	<ul style="list-style-type: none">• Atualização contínua das versões de um conjunto dos softwares instalados nos servidores de rede e de aplicações.• Acompanhamento contínuo dos sistemas de monitoramento disponíveis no TRES.• Recebimento de alertas de segurança encaminhados pelo TSE ou por outros TRES.• Disponibilidade de servidores de virtualização para reinstalação acelerada de um conjunto dos serviços que podem ser afetados por ataques cibernéticos.• Presença de backups armazenados <i>on-site</i> e <i>off-site</i> para recuperação de dados em outro equipamento que não tenha sido afetado pelo ataque cibernético.

Ao elaborar propostas orçamentárias, de contratações ou de ação interna, sugere-se que as unidades e os comitês de governança incluam no rol das medidas a serem apreciadas – sob os critérios de seleção e priorização apropriados – as oportunidades para ampliação da eficácia das medidas acima, sua evolução ou sua complementação por medidas adicionais.



PCN TRES

3. Acionamento do Plano de Continuidade de Negócio



1.1. Acionamento do PCN TRESA

Ao ser reconhecida a iminência ou ocorrência de uma situação em que um ou mais dos cenários de interrupção previstos neste Plano comprometam os serviços essenciais definidos, o PCN TRESA poderá ser acionado:

1. ordinariamente, a critério da Administração, do **Gestor do PCN** ou, na sua ausência, da deliberação pelos membros do CPGE que estiverem presentes.
2. extraordinariamente, na ocorrência de outros desastres não mapeados mas com efeitos similares, a critério da Administração, com comunicação ao **Gestor do PCN** para suas providências.
3. em caráter de teste, pelo **Gestor do PCN**, com autorização prévia do CPGE.

O reconhecimento da iminência ou ocorrência das situações acima descritas pode acontecer por iniciativa do **gestor do PCN** ou por encaminhamento, por qualquer magistrado, servidor ou colaborador do TRESA, de indicação do fato à Administração, ao gestor do PCN ou a membro do CPGE.

3.1.1. Sequência de acionamento

A partir do acionamento do PCN TRESA:

1. a situação de interrupção (presente ou iminente) passará a ser reconhecida como um desastre, para fins deste PCN;
2. o responsável pelo acionamento providenciará para que a **Equipe de Comunicação de Desastres** seja notificada¹, e esta iniciará os contatos com a Administração, as equipes definidas neste plano (por meio da **Árvore de Acionamento**, a seguir) e – a critério da Administração – com outras partes interessadas;
3. a Administração estabelecerá, quando conveniente, o funcionamento contínuo de uma Sala de Situação, para o acompanhamento que se fizer necessário em seu âmbito;
4. a **Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres** passará a operar continuamente a partir dos gabinetes da CSIT e da CIS² (de acordo com a natureza do desastre);
5. as equipes acionadas passarão a operar priorizando a manutenção da segurança de todos os envolvidos, a redução dos danos, a execução do **Plano de Gerenciamento de Desastres** e o retorno à situação original;
6. a Administração estabelecerá diretrizes quanto ao expediente, à preservação de outros serviços, e a ações de contingência fora do âmbito deste Plano;
7. a **Equipe de Comunicação de Desastres** dará início às providências relacionadas à **Matriz de Comunicação de Desastres**.

Nota: o acionamento das equipes incluirá a disponibilização das informações disponíveis sobre o desastre e, caso o local de trabalho original da equipe esteja indisponível, a indicação do ponto de encontro a ser utilizado.

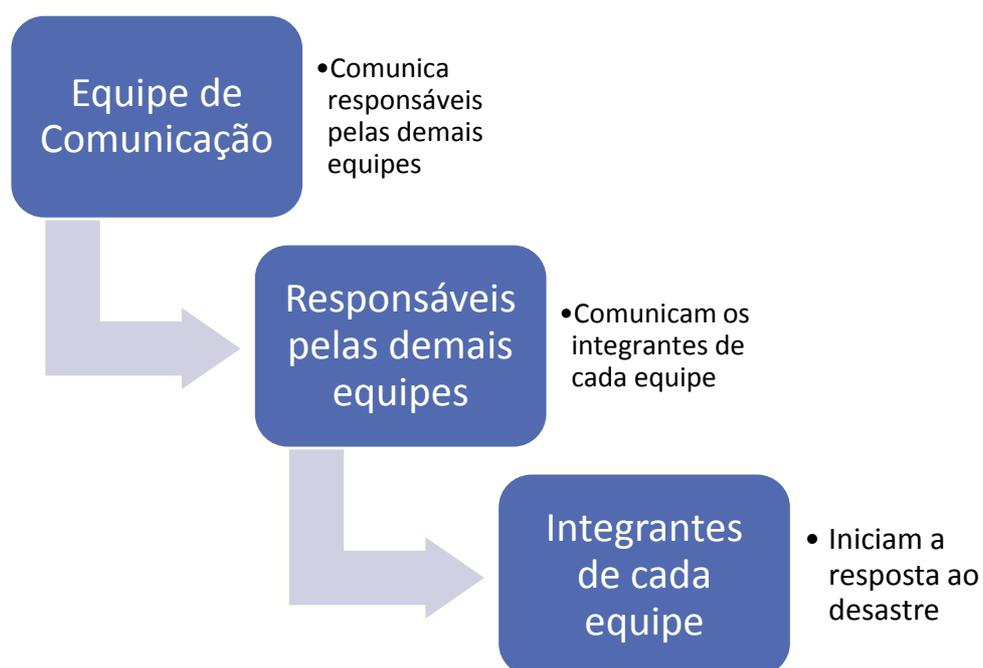
¹ Em caso de indisponibilidade do Edifício Sede do TRESA, o responsável pelo acionamento do PCN deverá identificar, ao acioná-lo, qual será o ponto de encontro das equipes.

² Em caso de indisponibilidade dos ambientes da CSIT e/ou da CIS, a **Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres** definirá o local adequado para seu funcionamento, considerando a segurança dos envolvidos e o acesso aos recursos necessários.



3.2. Árvore de acionamento de equipes

Após o acionamento do PCN TRESA, a **Equipe de Comunicação de Desastres** informará a situação aos responsáveis pelas equipes mencionadas neste Plano, e estes se encarregarão de informar aos respectivos integrantes.



3.2.1. Providências prévias

Até 30 dias após a publicação deste Plano, a **Equipe de Comunicação de Desastres** desenvolverá, manterá atualizada e disponibilizará às demais equipes, em meios que independam da disponibilidade da rede do TRESA e do acesso físico à sua Sede, lista dos ramais, celulares, e-mails e outros contatos dos responsáveis pelas equipes mencionadas neste Plano.

Ato contínuo, cada **titular de equipe mencionada neste plano** desenvolverá, manterá atualizada e disponibilizará às demais equipes, em meios que independam da disponibilidade da rede do TRESA e do acesso físico à sua Sede, lista dos ramais, celulares, e-mails e outros contatos dos integrantes da sua equipe.



3.2.2. Pontos de encontro e salas de situação alternativos

No caso de indisponibilidade do Edifício Sede do TRESA, os pontos de encontro e salas de situação para coordenação das atividades das equipes serão, preferencialmente e nesta ordem:

	Ponto de Encontro	Sala de Situação
1 - Anexo 1	Hall de Entrada	Gabinete da SAO
2 - Anexo 2	Hall de Entrada	Gabinete da CP
3 - CAE Capital	Hall de Entrada	Central de Atendimento
4 - CAE São José	Hall de Entrada	Central de Atendimento

Após o estabelecimento de comunicação efetiva entre os integrantes das equipes, outros pontos de encontro e salas de situação poderão ser definidos, de acordo com as condições ambientais e as demandas identificadas na oportunidade do desastre.

As equipes definidas neste Plano observarão, com a prioridade adequada, a necessidade de prover os elementos necessários às atividades da sala de situação e de outros ambientes de atuação dos servidores envolvidos na resposta ao desastre.



3.3. Encerramento do acionamento do PCN TRES

Após verificado e validado o retorno à estabilidade dos serviços essenciais a serem preservados pelo PCN TRES, o **Gestor do PCN** comunicará ao **Gabinete de Gestão de Crise**, que, após análise, encaminhará as medidas a seguir:

1. orientar a **Equipe de Comunicação de Desastres** sobre o envio de confirmações do retorno das operações e demais orientações exigidas pelas circunstâncias.
2. autorizar o **Gestor do PCN** a declarar o término da execução do PCN TRES e desmobilizar as equipes definidas neste Plano.
3. promover, no âmbito da estrutura orgânica, a continuidade das medidas necessárias ao retorno à normalidade quanto aos demais aspectos eventualmente afetados pela situação que deu origem ao desastre.

3.3.1. Avaliação da resposta ao desastre

Ao receber o Registro de Acionamento do PCN TRES encaminhado pelo Gestor do PCN, o CPGE dará início à avaliação das causas e consequências do desastre, bem como das ações tomadas em resposta a ele, tendo em vista os ajustes às medidas de prevenção e a evolução do PCN TRES.



3.3.2. Modelo de Registro de Acionamento do PCN TRES

Após a conclusão de cada acionamento do PCN TRES, caberá ao Gestor do PCN juntar aos competentes autos e encaminhar à análise do CPGE um **Registro de Acionamento do PCN TRES** contendo, no mínimo, as informações a seguir:

Registro de Acionamento do PCN TRES		
Responsável:		
Período:	Data e hora de início: ____/____/____ ____:____	Data e hora de término: ____/____/____ ____:____
Descrição:		
Ações:		
Resultado:		



PCN TRESA

4. Plano de Gerenciamento de Desastres



4.1. Medidas primárias associadas aos cenários de interrupção

Após o acionamento do PCN TRESA, as ações de natureza geral a serem consideradas prioritariamente pela **Equipe de Gerenciamento da Resposta a Desastres** terão como focos:

1. promover a segurança e a integridade de todos os envolvidos.
2. evitar desdobramentos de outros incidentes que possam agravar o desastre.
3. reduzir e controlar os danos.
4. preservar os serviços, sistemas e dados da Justiça Eleitoral.
5. avaliar os efeitos do desastre e promover soluções tendo em vista a continuidade (ou o retorno) da disponibilidade dos serviços essenciais a serem preservados por este Plano.
6. manter a Administração informada sobre o andamento das ações, para o acionamento das medidas que couberem à estrutura orgânica

Além dos focos acima, as ações a seguir serão incluídas nas considerações iniciais de todas as equipes designadas por este Plano, cada qual em seu âmbito de atuação, após seu acionamento:

Cenário de interrupção	Ações primárias
Ausência de energia elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento a pessoas em situações de risco (elevadores, proximidade a curto-circuitos, etc.).• Monitoramento do acionamento do grupo gerador<ul style="list-style-type: none">○ Desligamento controlado de servidores de rede e estações de trabalho em caso de insuficiência de fornecimento de energia auxiliar pelo grupo gerador ou por no-breaks.• Contato com a distribuidora local de energia.• Atualizar Administração sobre expectativa de tempo de retorno à normalidade.• Suporte e orientação às unidades e Zonas Eleitorais quanto à operação de sistemas informatizados e o acesso (ou abandono) de ambientes nas condições do desastre.• Se causa interna (curto-circuito, etc.):<ul style="list-style-type: none">○ providenciar a segurança do local.○ acionar as empresas contratadas para a manutenção respectiva.○ acompanhar as ações corretivas específicas.
Ausência de conexão de rede com o TSE	<ul style="list-style-type: none">• Ativação de conexão auxiliar, quando disponível, priorizando o tráfego relacionado aos serviços essenciais previstos neste Plano.• Verificação e manutenção corretiva dos ativos de TI associados à situação.• Contato com o TSE para monitoramento bidirecional.



	<ul style="list-style-type: none">• Acionamento da prestadora do serviço.• Acompanhamento das ações corretivas específicas.• Monitoramento de necessidades de priorização no acesso alternativo à Internet nas unidades que utilizam SIAFI, Portal de Licitações, PJE e sistemas similares.
Ausência de conexão de rede com o conjunto das Zonas Eleitorais	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação às ZEs, por canal alternativo, da situação e suas causas.• Verificação e manutenção corretiva dos ativos de TI associados.• Acionamento da prestadora do serviço.• Acompanhamento das ações corretivas específicas• Acionamento sob demanda, nas ZEs em que o serviço estiver disponível, de conexões alternativas emergenciais.
Restrição no acesso ou uso do Prédio Sede	<ul style="list-style-type: none">• Suporte e orientação às unidades e Zonas Eleitorais quanto ao acesso (ou abandono) de ambientes nas condições do desastre.• Se causa externa:<ul style="list-style-type: none">○ ativação de sistemas de acesso remoto para as atividades de operação de TI necessárias à manutenção do funcionamento dos serviços essenciais.○ Consulta à Administração sobre diretrizes quanto à preservação do expediente.○ ativação de sala de situação (virtual ou em local alternativo) para identificação e encaminhamento das demais medidas possíveis.• Se causa interna:<ul style="list-style-type: none">○ restringir o acesso aos locais em que houver risco à segurança ou prejuízo ao andamento das ações de resposta ao desastre.○ acionar os serviços de emergência, se for o caso.○ acionar as empresas contratadas para as manutenções respectivas.○ acompanhar as ações corretivas específicas.○ Caso haja acesso seguro ao CPD e condições suficientes à continuidade de sua operação, intensificar atividades de monitoramento, preservação de dados e de disponibilidade.○ Caso haja condições suficientes à continuidade da operação do CPD, mas na ausência de acesso seguro a seu ambiente,



	<p>ativar sistemas de acesso remoto para as atividades de operação de TI necessárias à manutenção do funcionamento dos serviços essenciais.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Em caso de previsão de indisponibilidade por período longo, iniciar seleção de local alternativo para funcionamento de serviços essenciais, ainda que em caráter precário, e acionar TSE para providências quanto à ativação de conexão alternativa das ZEs à rede e aos sistemas nacionais da Justiça Eleitoral.
Falha de hardware	<ul style="list-style-type: none">● Verificar presença de equipamento alternativo que possa suceder ou substituir o equipamento danificado.● Alternativamente, verificar possibilidade de hospedar, em servidor de virtualização (quando adequado), instância que substitua os serviços prestados pelo equipamento danificado.● Instalar sistema substituto, recuperando os dados do sistema original (ou do backup mais adequado).● Promover ajustes à carga de uso, considerando a natureza da alternativa de substituição empregada.● Acionar o GOVTIC para dar início à análise sobre aquisição emergencial de equipamento ou serviço.
Ataque cibernético	<ul style="list-style-type: none">● Analisar necessidade de suspender conexões entre redes locais, outras redes da Justiça Eleitoral e a Internet.● Analisar necessidade de restringir ou suspender acesso de usuários a recursos da rede do TRESA.● Mapear e desativar ou corrigir vulnerabilidades.● Desconectar da rede os sistemas afetados, substituindo-os se necessário e possível, de forma a não comprometer os serviços essenciais a serem mantidos por este Plano.

4.1.1. Planejamentos operacionais de recuperação de desastres

As equipes a seguir identificadas elaborarão e submeterão à **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)**, até junho de 2019, seus próprios planejamentos operacionais de recuperação de desastres, detalhando e complementando as ações acima, os quais - após aprovação pela Comissão - serão considerados como anexos a este Plano:

- Equipe de Infraestrutura e Backup de TI;
- Equipe de Dados e Sistemas;
- Equipe de Suporte à Operação de TI;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Direção-Geral

- Equipe de monitoramento e resposta a incidentes de Segurança da Informação;
- Equipe de telefonia, eletricidade e elevadores;
- Equipe de instalações físicas.



4.2. Medidas primárias associadas aos serviços essenciais

As ações a seguir, de caráter multidisciplinar e/ou diretamente associadas a serviços prioritários específicos, serão coordenadas pela **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)**, envolvendo as unidades do Tribunal e as equipes definidas neste Plano:

Serviço	Ações específicas
Realização de sessão de julgamento pelo Tribunal Pleno	<ul style="list-style-type: none">• Se indisponibilidade do ambiente, acionar Coordenadoria de Apoio ao Pleno para mapear locais alternativos (na Sede ou externos, conforme o caso), para realização da Sessão, submetendo-os à Administração.• Se indisponibilidade de recursos de TI locais, acionar Coordenadoria de Apoio ao Pleno para identificar as providências e suporte necessários à realização da Sessão com acesso comprometido ou indisponível aos sistemas informatizados.
Disponibilidade dos recursos necessários ao atendimento de cadastro eleitoral nas Zonas Eleitorais	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar operação e suporte às conexões de dados e sistemas relacionados ao sistema ELO e outros recursos de TI e infraestrutura necessários ao atendimento de cadastro eleitoral.
Funcionamento do protocolo	<ul style="list-style-type: none">• Se indisponibilidade do ambiente, identificar, sinalizar e ativar sala alternativa, na Sede do Tribunal ou seus anexos, para funcionamento do Protocolo, ainda que em caráter precário.• Se indisponibilidade de recursos de TI, ativar procedimento de registro manual de materiais recebidos e entregues, ainda que em caráter precário, para posterior cadastramento.
Sistemas de comunicação e colaboração	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar operação e suporte às conexões de dados e sistemas relacionados ao sistema Zimbra, ao site do TRESA na Intranet e outros recursos de TI e infraestrutura necessários à colaboração e à comunicação interna.
Sistemas de autenticação e armazenamento de arquivos em rede	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar operação e suporte às conexões de dados e sistemas relacionados aos sistemas de autenticação de usuários e de armazenamento de arquivos em rede, bem como de outros recursos de TI e infraestrutura necessários ao seu funcionamento.
Tramitação de procedimentos administrativos e judiciais	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar operação e suporte às conexões de dados e sistemas relacionados aos sistemas PAE, Breve, PJE e SADP, bem como de outros recursos de TI e infraestrutura necessários à tramitação de processos.



4.2.1. Planejamento tático de recuperação de desastres

A **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)** elaborará, até julho de 2019, seu planejamento tático de recuperação de desastres, detalhando e complementando as ações acima, e definindo procedimentos e calendário para os testes do Plano. Após aprovação pelo CPGE, o planejamento operacional de recuperação de desastres elaborado pela CCN será considerado como anexo a este Plano.



4.3. Medidas de Administração de Crise

Após o acionamento deste Plano, o CPGE, com apoio da **Comissão de Continuidade de Negócio (CCN)** e da **Equipe de Comunicação de Desastres**, passará a atuar como **Gabinete de Gestão de Crise**, sob coordenação direta da Presidência do TRESA, e terá como responsabilidade promover as ações relacionadas a prevenir, administrar, eliminar, mitigar ou neutralizar os impactos à instituição, por meio da orquestração das ações e da ênfase na comunicação eficaz.

As ações de natureza geral a serem consideradas prioritariamente pelo **Gabinete de Gestão de Crise** terão como focos:

1. Garantir a segurança e a integridade do TRESA em sentido amplo: suas pessoas e equipes, seus processos de trabalho, suas informações, sua imagem, etc.
2. Minimizar transtornos causados pelo desastre.
3. Estimular o esforço em conjunto para superação da crise, alocando reforços às equipes diretamente envolvidas na resposta ao desastre, e orientando as demais equipes sobre como proceder para apoiá-las.
4. Orientar servidores e colaboradores sobre procedimentos, tempo de recuperação, indisponibilidades e outras informações relevantes.
5. Informar a sociedade provendo esclarecimentos sobre o incidente, seus efeitos e as medidas para sua solução.



4.4. Matriz de Comunicação de Crise

Além do acionamento das equipes de resposta a desastres e das possíveis comunicações obrigatórias a autoridades externas e serviços públicos (incluindo Bombeiros, SAMU, etc.) notificando sobre o desastre, a **Equipe de Comunicação de Desastres** deverá, sob orientação do **Gabinete de Gestão de Crise**, planejar operacionalmente e realizar comunicações envolvendo os públicos e temas abaixo.

	Magistrados e gestores	Servidores e colaboradores	Fornecedores e prestadores (externos)	Advogados	Sociedade e imprensa
Natureza do desastre	X	X	X	X	
Abrangência e impacto do desastre	X				
Ações de contingência em andamento	X	X			
Segurança do acesso aos ambientes do TRESA	X	X		X	
Orientações sobre horários e locais alternativos para as atividades	X	X	X	X	
Serviços que permanecem disponíveis	X	X		X	
Confirmação do retorno (parciais e total) das operações	X	X	X	X	
Comunicado formal e boletins noticiosos sobre o desastre e a recuperação	X				X