



**GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
ARTEFATO GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS**

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA DAS EMPRESAS ESTATAIS
DIRETORIA DE ORÇAMENTO DE ESTATAIS
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE ESTATAIS**

BRASÍLIA - 2018

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO
E GESTÃO**
**SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA
DAS EMPRESAS ESTATAIS**

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Fernando Antonio Ribeiro Soares

Secretário

Márcia Abrahão Moura

Reitora

André Nunes

Diretor do Departamento de Orçamento de Estatais

Sanderson Cesar Macedo Barbalho

Diretor do Centro de Apoio ao Desenvolvimento
Tecnológico – CDT

Gerson Batista Pereira

Coordenador-Geral de Gestão da Informação de Estatais

Rafael Timóteo de Sousa Júnior

Coordenador do Laboratório de Tecnologias
da Tomada de Decisão – LATITUDE

EQUIPE TÉCNICA

Natal Henrique Troz Guglihermi – SEST

Otávio Porto Barbosa – SEST

EQUIPE TÉCNICA

Georges Daniel Amvame Nze

(Pesquisador Sênior)

Claudia Jacy Barrenco Abbas

(Pesquisador Sênior)

Edna Dias Canedo

(Pesquisador Sênior)

Rodrigo de Souza Goncalves

(Pesquisador Sênior)

Adyr Andrade de Menezes

Amanda Aline Figueiredo Carvalho

Bruno Justino Garcia Praciano

Demétrio Antônio da Silva Filho

Fabricio de Oliveira Taguatinga

Glauber Luiz Lopes da Silva

Jean Victor Ribeiro Vieira

João Batista Alves Diniz

Jorge Guilherme Silva dos Santos

José Maria dos Reis Lisboa

Leomar Camargo de Souza

Marcus Vinicius Bomfim Guimaraes Barbalho

Moramay Coutinho Guimarães Coelho

Pedro Thiago Rocha de Alcântara

Priscilla Gonçalves da Silva e Souza

Rafaella Aparecida Rosa Lima

Rosa Cristina Portela Dias Jácome

Ruyther Parente da Costa

Victor Matheus da Silva

B823g

Brasil. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Governança de tecnologia da informação : artefato gerenciamento da
continuidade dos serviços / Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e
Gestão, Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais,
Coordenação-Geral de Gestão da Informação de Estatais; Universidade de
Brasília. -- Brasília : MP, 2018.
10 p.

1. Governança Digital 2. Tecnologia da Informação 3. Empresa Estatal 4.
Administração Pública I. Título II. Universidade de Brasília.

CDU 658.115:004

HISTÓRICO DE VERSÕES

23/03/2018 | Versão 1.0

Descrição: Inclusão dos artefatos, definição do processo, adequação do passo-a-passo, objetivos e capa ao processo.

Autor: Edna Dias Canedo e Priscilla Gonçalves da Silva e Souza.

Revisor: Natal Henrique Troz Guglilhermi e Otávio Porto Barbosa.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
VISÃO GERAL	5
2.1. Objetivo.....	5
2.2. Justificativa.....	5
GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS	6
3.1. Definição	6
3.2. Passo a passo.....	6
ARTEFATOS.....	7
4.1. Documentos.....	7
4.1.1 Documentos.....	7
4.1.2 Documentos.....	9
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10
5.1. Documentos.....	10

INTRODUÇÃO

Em observância às normas e diretrizes de Tecnologia da Informação (TIC) do Poder Executivo Federal, disseminadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SETIC/MP), na condição de Órgão Central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) e, conforme preconiza o Decreto Presidencial nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), como Órgão Setorial integrante do SISP, vincula-se aos preceitos definidos pelo Sistema relativamente à governança e gestão de tecnologia da informação.

Diante do tema e também em decorrência de orientação do TCU, conforme Acórdão 3051/2014 a SEST deve atuar no desenvolvimento de ações que promovam a disseminação da cultura de Governança de TIC nas Empresas Estatais, para facilitar o cumprimento dos objetivos definidos e exigidos no planejamento estratégico, como também na racionalização de recursos e retorno financeiro/operacional.

VISÃO GERAL

2.1. Objetivo

Identificar e apontar os passos necessários, de acordo com práticas listadas em literatura e conhecimento prático, para o Gerenciamento da Continuidade dos Serviços.

2.2. Justificativa

A SEST, institucionalmente, como órgão de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, deve promover e orientar a Governança de TIC dessas entidades. As iniciativas nesse sentido devem ser planejadas e priorizadas a partir do alinhamento dos investimentos de TIC aos objetivos estratégicos das organizações.

GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

3.1. Definição

O Gerenciamento da Continuidade dos Serviços visa estabelecer e manter um plano para permitir que as áreas de negócio e de TIC possam responder a incidentes e interrupções, a fim de continuar a operação dos processos de negócios críticos e dos serviços de TIC necessários, e assegurar a disponibilidade de informações em um nível aceitável para a Estatal.

Nesse sentido, este processo define práticas para gerir a retomada dos serviços essenciais desenvolvidos na Estatal, visando estabelecer ações de prevenção e procedimentos de recuperação para proteger os sistemas informatizados críticos de trabalho contra falhas de equipamentos, acidentes, desastres naturais e etc..

3.2. Passo a passo

Para a implantação do processo Gerenciamento da Continuidade dos Serviços é preciso executar as seguintes atividades:

- 1 - Identificar e priorizar as funções essenciais que devem ser realizadas para garantir a continuidade do serviço na Estatal.
- 2 - Definir a Política de Continuidade de Serviços da Estatal, os seus objetivos e seu escopo.
- 3 - Estabelecer e manter os planos de continuidade de serviço que permitam à Estatal retomar a execução de serviços essenciais.
- 4 - Manter uma estratégia de continuidade dos serviços.
- 5 - Desenvolver e implementar uma resposta de continuidade de serviço.
- 6 - Estabelecer e manter treinamentos para a continuidade do serviço.
- 7 - Revisar, manter e melhorar o Plano de Continuidade de Serviços da Estatal.
- 8 - Gerenciar os preparativos para back-up das informações da Estatal.
- 9 - Conduzir revisões pós-retomada do serviço na Estatal.

10 - Verificar e validar o plano de continuidade do serviço da Estatal.

11 - Analisar os resultados da verificação e validação do plano de continuidade do serviço da Estatal.

ARTEFATOS

4.1. Documentos

Os modelos dos documentos para o processo Gerenciamento da Continuidade dos Serviços estão disponíveis para download no endereço eletrônico <http://www.planejamento.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/unidades/sest>, conforme lista a seguir:

Definir Ações e Procedimentos de Recuperação	
 Plano de Continuidade dos Serviços	Nome: Plano de Continuidade dos Serviços
	Objetivo: Definir um conjunto de ações de prevenção e procedimentos de recuperação a serem seguidos para proteger os sistemas informatizados críticos de trabalho contra falhas de equipamentos, acidentes, desastres naturais e etc., assegurando a disponibilidade de informações.
Definir a Política de Gerenciamento de Continuidade de Serviços	
 Política de Continuidade dos Serviços	Nome: Política de Continuidade dos Serviços
	Objetivo: Definir a Política do Gerenciamento de Continuidade de Serviços a ser implantada na Estatal.

4.1.1 Plano de Continuidade dos Serviços

Plano de Continuidade de Serviços da <Sigla da estatal>

Controle de Versões

<Inserir os dados das versões.>

Versão	Data	Autor	Notas da Revisão

1. Objetivo do Plano de Continuidade de Serviços

<Descrever o objetivo do Plano de Continuidade de Serviços.>

2. Gestão da Continuidade de Serviços

<Definir como será feita a gestão da continuidade de serviços.>

2.1. Processos de Continuidade de Serviços

<Descrever o(s) Processo(s) de continuidade de serviços.>

2.2. Responsabilidades na Continuidade de Serviços

<Descrever as responsabilidades nos processos de continuidade de serviços.>

2.3. Ferramentas Usadas

<Listar as ferramentas empregadas nos processos de continuidade de serviços. Descreve como serão usadas e o responsável por isso.>

Ferramenta	Descrição	Quando aplicar	Responsavel

Aprovado em ____ de _____ de _____.

<nome completo do responsável >
<cargo>

Observações: O Plano de Continuidade de Serviços de TI é um conjunto de ações de prevenção e procedimentos de recuperação a serem seguidos para proteger os sistemas informatizados críticos de trabalho contra efeitos de falhas de equipamentos, acidentes, ações intencionais ou desastres naturais significativos, assegurando a disponibilidade das informações.

A continuidade de serviço de TIC é responsável pela habilidade de recuperação necessária para os serviços de TI e seus componentes de apoio em um evento de desastre, como: Incêndios; Enchentes; Terrorismos; Tempestades; Vandalismos; Blackouts e apagões.

Como o processo de disponibilidade foca na operação normal do negócio, cabe ao gerenciamento de continuidade de serviço de TI se preocupar com desastres. Este processo auxilia na introdução de medidas de redução de riscos e opções para a recuperação dos serviços.

Os propósitos da Gerencia de continuidade de serviços de TIC são:

- Apoiar a continuidade do negócio
- Gerenciar riscos relacionados como serviços de TIC
- Garantir a provisão dos serviços acordados
- Para isso ela deve:

- Definir o plano de gerenciamento de continuidade de serviços de TIC
- Analisar e gerenciar os riscos
- Realizar análise de impacto dos riscos
- Implantar mecanismos adequados para gerencia de continuidade
- Avaliar o impacto de mudanças na continuidade de serviços de TIC

Ao criar um modelo de análise de impacto, devemos levar em conta:

- Os serviços que são críticos para negócio
- Os Impactos da indisponibilidade dos serviços
- As obrigações legais
- Os requisitos para recuperação dos serviços
- O tempo mínimo e máximo dos níveis de serviços a serem recuperados

4.1.2 Política de Continuidade dos Serviços

Política de Continuidade de Serviços da <Sigla da estatal>

Controle de Versões

<Inserir os dados das versões.>

Versão	Data	Autor	Notas da Revisão

1. Introdução

<Introduzir a política de continuidade de serviços, ressaltando seu papel na organização.>

2. Governança

<Descrever a estrutura de governança referente a gestão de continuidade de serviços.>

2.1. Estrutura

3. Processo de Investimento e Papel do Gerenciamento de Continuidade de Serviços

<Descrever a estrutura de governança referente a continuidade de serviços.>

4. Política de Gerenciamento de Continuidade de Serviços

<Descrever política de gerenciamento de continuidade de serviços importantes para organização. >

Aprovado em ____ de _____ de _____.

<Nome completo do responsável >
<Cargo>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5.1. Documentos

- Planejamento Estratégico da Secretaria 2015-2018.
- Guia de Comitê de TIC do SISP (Versão 2.0 – 2016).
- Guia do PDTIC do SISP (Versão 2.0 Beta – 2015).
- Guia de Gerenciamento de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGP-SISP – 2011).
- Guia de Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGPP-SISP – 2013).
- Guia de Processo de Software do SISP (Versão 1.0 PSW-SISP – 2012).
- Guia de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (GovTIC) do SISP (Versão 2.0 – 2017).