PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC

PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Maio de 2025 -

PRESIDENTE
Desembargador Laudivon Nogueira

VICE-PRESIDENTE
Desembargadora Regina Ferrari

CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA
Desembargador Nonato Maia

COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO RESOLUÇÃO
Nº 291/2023

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Elson Correia de Oliveira Neto

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Responsáveis
01.03.2024	1	Criação da 1ª versão PCTIC	Raquel Cunha da Conceição
01.03.2024	1	Criação da 1ª versão PCTIC	Elson Correia de Oliveira Neto
01.03.2024	1	Elaboração da 1ª versão PCTIC	Elinara Bras Ferreira Elson Correia de Oliveira Neto
01.03.2024	1	Revisão da 1ª versão PCTIC	Ronimar Ferreira de Matos Lucas Bezerra Felix
01.03.2024	1	Aprovação da 1ª versão PCTIC	CGEST CGTIC COCRI
27.05.2024	2	Revisão para publicação no portal G2TIC	GESEG Assessoria de Governança
27.05.2024	3	Revisão para publicação no portal G2TIC	GESEG Assessoria de Governança

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

O presente documento tem por objeto apresentar o Plano de Continuidade de Serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

A elaboração desse Plano é uma iniciativa para atendimento a Resolução 370/2021 do CNJ, SEÇÃO III - Art 36, que estabelece o Plano de Continuidade de Negócios ou Serviços Essenciais de TIC.

1. INTRODUÇÃO

Este Plano de Continuidade de Negócios, de Tecnologia da Informação (TI), consiste em estabelecer as estratégias e procedimentos de caráter preventivo e de recuperação para garantir a execução das atividades do Poder Judiciário, que utilizam recursos tecnológicos, com o objetivo de minimizar as interrupções.

2. OBJETIVO

O Plano de Continuidade de TIC, abrange as estratégias necessárias à continuidade dos serviços de TIC essenciais: contingência, continuidade e recuperação. Está voltado a conceder continuidade aos processos definidos como críticos para a TI e serviços essenciais judiciais, de acordo com a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, na qual estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), em seu Art. 36, *in verbis:* "Cada órgão deverá elaborar Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços no qual estabeleça estratégias e planos de ação que garantam o funcionamento dos serviços essenciais quando na ocorrência de falhas".

Ademais, busca alinhar-se à Política de Segurança Cibernética do Poder Judiciário, contida na Resolução 396/2021, em seu Art. 25, *in verbi*s: "São instrumentos da PSEC-PJ:

I – a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ);

II – o Protocolo de Prevenção de Incidentes Cibernéticos no âmbito do Poder Judiciário (PPINC-PJ);

III – o Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticas no âmbito do Poder Judiciário (PGCC-PJ)".

3. JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO

As situações improváveis devem ser interpretadas como uma possibilidade, e a partir desta premissa, os preparativos para recuperação devem estar definidos, mesmo com aceitação de alguma degradação com o intuito de manter a continuidade das atividades em modo de contingência até que seja possível a recuperação total. Neste sentido, este documento contém os procedimentos a serem adotados pelas equipes Técnica e Administrativa desta DITEC, para assegurar a continuidade de negócios/serviços, a recuperação e resposta adequada aos incidentes.

4. ESCOPO

Este plano tem como objetivo a continuidade de negócios específicos da área de TI com foco na estrutura da rede de comunicação de dados e todos os ativos que disponibilizam os serviços de TI localizados na estrutura tanto na sede do Tribunal de Justiça, bem como, nas comarcas dos interiores.

5. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

TERMO	CONCEITO OU DEFINIÇÃO
Atividade	Processo ou conjunto de processos executados pelo TJAC, que produzam ou suportem um ou mais produtos ou serviços.
Atividade crítica	Atividade que deve ser executada de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais do TJAC, de tal forma que permita atingir os seus objetivos mais importantes e sensíveis ao tempo.
Ativos de informação	Meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso.
Continuidade dos serviços essenciais	Conjunto de práticas, procedimentos, processos, planos e ferramentas de trabalho que maximizam a possibilidade de que o órgão, dispondo de um sistema de gestão de continuidade documentado, mantenha o fornecimento dos serviços essenciais de TIC após a ocorrência de determinados cenários de desastre.
Desastre	Evento repentino e não planejado que causa perda para todo ou parte do TJAC e gera sérios impactos em sua capacidade de entregar os serviços essenciais ou críticos por um período de tempo superior ao tempo objetivo de recuperação
Gestão de continuidade	Processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações de negócio, caso elas se concretizem. Este processo fornece uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder efetivamente e salvaguardar os interesses das partes interessadas, a reputação e a imagem do Tribunal e suas atividades de valor agregado.
Incidente	Qualquer evento suficientemente significante, que possa causar a interrupção do negócio
Interrupção	Evento, previsível ou não, que cause um desvio negativo na entrega de produtos ou execução de serviços, de acordo com os objetivos do TJAC
Plano de Continuidade Operacional (PCO)	Documentação dos procedimentos e informações necessárias para que o Tribunal mantenha seus ativos de informação críticos e a continuidade de suas atividades críticas em um nível previamente definido, em casos de desastres
Programa de Administração de Crise (PAC)	Plano de ação claramente definido e documentado, para ser usado quando ocorrer um incidente que basicamente cubra as principais pessoas, recursos, serviços e outras ações que sejam necessárias para implementar o processo de gerenciamento de incidentes de TIC
Plano de Recuperação de Serviços de TIC - PRD	Documentação dos procedimentos e informações necessárias para que o órgão operacionalize o retorno das atividades críticas de TIC à normalidade

Responsável pelo ativo	Indivíduo legalmente instituído por sua posição e/ou cargo, responsável primário pela viabilidade e sobrevivência dos ativos de informação
RTO	Recovery Time Objective: Tempo estabelecido para que um sistema seja recuperado de uma solução de continuidade
RPO	Recovery Point Objective: Compreende o ponto de recuperação dos dados, ou seja, uma vez recuperada a solução, qual a quantidade de dados máxima que poderá ser perdida sem que o negócio seja afetado.
Serviços essenciais	Conjunto de ativos de informação que, por meio de integração e orquestração, entrega valor aos usuários e ao órgão, mediante recursos de TIC empregados. Os serviços essenciais estão divididos em negócio (área fim), infraestrutura e segurança da informação, (área de TIC e engenharia)
Sistemas essenciais	Sistemas de informação do TJAC definidos como estratégicos e com alto impacto no negócio em caso de indisponibilidade.
Criticidade	Representa o quão drástica é uma situação para o negócio do TJAC
Impacto	Desconformidade causada por um incidente ou desastre
Ameaça	Qualquer evento que explore vulnerabilidades ou causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em dano para um sistema ou organização
Solução de continuidade	Interrupção de um serviço por falha em algum de seus componentes
CGESTI	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação
CGTIC	Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
COCRI	Comitê de Crises Cibernéticas
MFA	Autenticação Multifator (MFA), mecanismo de segurança que exige que o usuário forneça pelo menos dois fatores distintos de autenticação para acessar um sistema, usando os critérios: **usuário sabe**, **usuário possui**, **usuário é.**

6. PROBABILIDADE

A tabela abaixo utiliza uma escala de três pontos para definir a intensidade percebida por indivíduos envolvidos no processo e no item em questão. É importante observar que essa escala reflete a percepção dos envolvidos e, portanto, é subjetiva até certo ponto.

Dependendo do contexto analisado, os valores podem indicar uma percepção positiva, neutra ou negativa. Em situações que envolvem análise qualitativa, esses valores podem representar diferentes graus de intensidade na percepção. Por outro lado, em análises quantitativas, esses valores podem ser interpretados como probabilidades.

GRANDEZA	CONCEITO OU DEFINIÇÃO
Alto	Representa uma grandeza muito significativa no contexto analisado, de forma a se sobressair sobre demais pontos considerados no cenário analisado.
Médio	Representa uma grandeza ainda significativa, embora não seja tão intensa. É, contudo, ainda bastante relevante no contexto analisado.
Baixo	Representa uma grandeza de pouco significado que, no entanto, ainda acarreta consequências perceptíveis no cenário analisado, embora seja de menor impacto.

7. SERVIÇOS ESSENCIAIS DO TJAC

As tabelas abaixo mostram os serviços considerados essenciais no Tribunal de Justiça do Acre (TJAC), os quais estão divididos em Serviços Principais, Infraestrutura e Segurança da Informação, todos cruciais à administração. As tabelas fornecem detalhes sobre a criticidade, impacto e as expectativas de RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective).

SERVIÇO	CRITICIDADE	IMPACTO			
		FINANCEIRO	LEGAL	IMAGEM	OPERACIONAL
Sistema SAJ	alta	baixo	alto	alto	alto
Sistema SEI	alta	médio	médio	médio	alto
Base de Usuários	alta	alto	alto	alto	alto
Sistema de RH	alta	médio	médio	médio	alto
Servidor de Arquivos	média	baixo	médio	médio	alto
E-mail Corporativo	alta	baixo	médio	alto	alto
Intranet	alta	baixo	médio	médio	alto
Malote Digital	alta	baixo	médio	médio	alto
Diário da Justiça Estadual	alta	baixo	médio	alto	médio
Infraestrutura do Interior	alta	baixo	alto	médio	médio
Sistema Extrajud	alta	alto	alto	alto	alto
Sigma	média	baixo	baixo	baixo	alto
Sistema de portaria	média	baixo	baixo	baixo	médio
Sistema CPTEC	baixa	baixo	baixo	baixo	baixo
Sistema CODEX	baixa	baixo	médio	médio	médio
Sistema SPROL	baixa	baixo	médio	alto	médio
Sistema SIGEN	baixa	baixo	médio	médio	médio
Sistema SIMAV	baixa	baixo	baixo	médio	médio

7.1. SERVIÇOS ESSENCIAIS DE INFRAESTRUTURA

SERVIÇO	CRITICIDADE	IMPACTO			
		FINANCEIRO	LEGAL	IMAGEM	OPERACIONAL
Ambiente Container	alta	baixo	baixo	alto	alto
Servidor de Aplicação	alta	baixo	baixo	alto	alto
Serviços de Rede	alta	baixo	baixo	alto	alto
Serviços de Storage	alta	baixo	baixo	alto	alto
Serviços de Computadores/Servidores	alta	baixo	baixo	alto	alto
Serviços de Monitoramento	alta	baixo	baixo	alto	alto
Datacenter	alta	baixo	baixo	alto	alto
Comunicação de Dados	alta	baixo	baixo	alto	alto

7.2. SERVIÇOS ESSENCIAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SERVIÇO	CRITICIDADE	IMPACTO			
		FINANCEIRO	LEGAL	IMAGEM	OPERACIONAL
Firewall	alta	baixo	médio	alto	alto
Segurança de Endpoint	alta	baixo	médio	alto	alto

7.2.1 MFA – Múltiplo Fator de Autenticação

Com a crescente digitalização dos processos judiciais e o avanço no uso da tecnologia, surge a necessidade de utilizar mecanismos robustos de segurança para a proteção de dados sensíveis. Um dos métodos mais eficazes nesse contexto é a Autenticação Multifator MFA – (Multi-Factor Authentication), uma tecnologia que adiciona camadas extras de proteção no processo de autenticação dos usuários.

O que é MFA?

A Autenticação Multifator (MFA) é um mecanismo de segurança que exige que o usuário forneça pelo menos dois fatores distintos de autenticação para acessar um sistema. Estes fatores podem ser classificados em três categorias:

- **Algo que o usuário sabe** – Senhas, PINs ou perguntas secretas.
- **Algo que o usuário possui** – Token físico, código enviado via SMS ou aplicativo autenticador (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, etc.).
- **Algo que o usuário é** – Impressão digital, reconhecimento facial ou autenticação biométrica.

Com a implementação do MFA, mesmo que um invasor consiga obter a senha do usuário, ele ainda precisará de um outro fator de autenticação para acessar o sistema, tornando ataques baseados em roubo de credenciais e força bruta (brute force) significativamente mais difíceis de serem bem-sucedidos.

Necessidade do Uso de MFA

O uso de senhas como único fator de autenticação tem se mostrado cada vez mais vulnerável, visto que ataques como phishing, força bruta e vazamento de credenciais são comuns e muitas vezes os usuários tem seus logins e senhas vazados e disponíveis na dark web. Além disso, a **Portaria CNJ nº 140 de 22 de abril de 2024** estabelece a implementação do método de autenticação do tipo Múltiplo Fator de Autenticação (MFA) como requisito funcional para acesso a Sistemas Judiciais Sensíveis.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO MFA NO PJAC

Sistema	Período de Divulgação	Período de Implementação e Uso Obrigatório
e-mail	08/04/2025 – 22/04/2025	23/04/2025 – 07/05/2025
SEI	08/05/2025 – 22/05/2025	23/05/2025 – 06/06/2025
GRP	07/06/2025 – 21/06/2025	22/06/2025 – 06/07/2025
SAJ	07/07/2025 – 21/07/2025	22/07/2025 – 05/08/2025
VPN	06/08/2025 – 20/08/2025	21/08/2025 – 04/09/2025

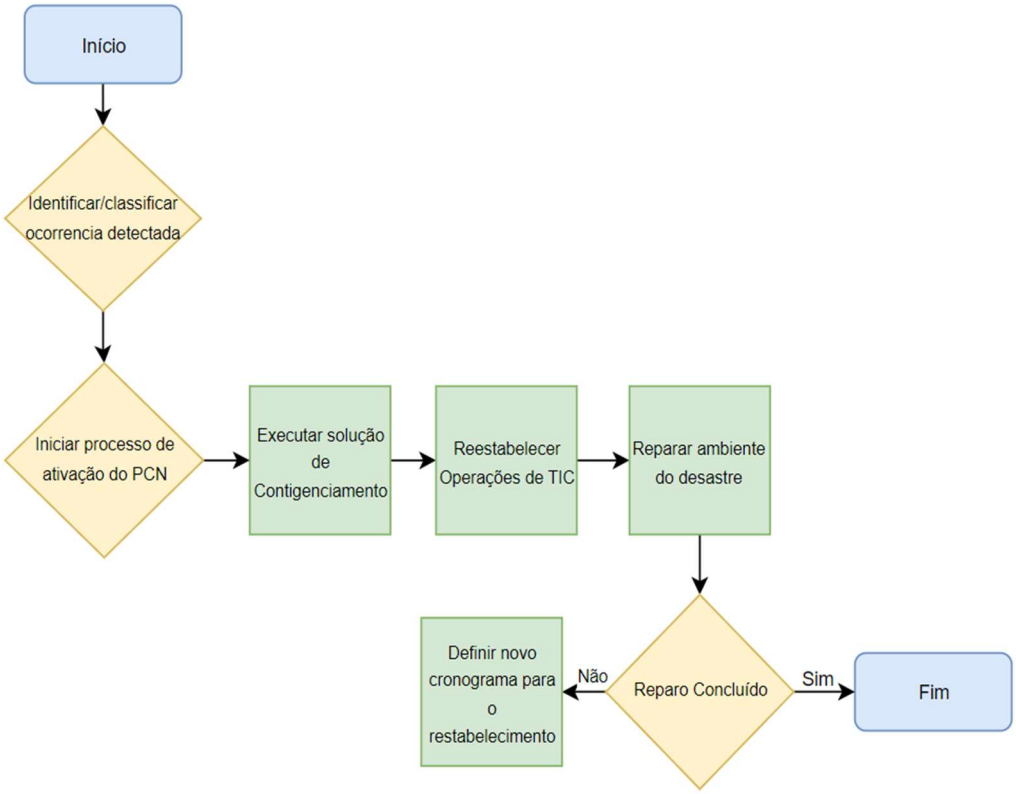
O Cronograma de Implementação do MFA no PJAC foi aprovado pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação – CGESI conforme ATA 2048258 e Despacho 2058268. A divulgação iniciará a partir do dia 08/04/2025 com uso obrigatório a partir de 23/04/2025. O primeiro sistema com uso obrigatório será o E-mail, conforme cronograma. Vale ressaltar, que mesmo o uso obrigatório sendo a partir do dia 23/04/2025 os usuários já podem fazer a ativação do MFA no e-mail.

8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

EQUIPE	RESPONSABILIDADE
Comitê de Crises Cibernéticas - COCRI	Avaliar o plano periodicamente e decidir pelo seu acionamento quando da ocorrência de desastres, respondendo em nível institucional pela execução do plano e demais ocorrências relacionadas. Incluir autoridades em nível institucional e tomadores de decisão da DITEC - Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação Responsável por todas as comunicações durante um desastre. Especificamente, eles se comunicarão com os funcionários, clientes, autoridades, fornecedores e até mesmo com a mídia, se necessário. O líder desta equipe administrará e manterá o Plano de Administração de Crise.
Gerência de Segurança da Informação	O líder desta equipe administrará e manterá o Plano de Recuperação de Desastre
Gerência de Segurança da Informação (Infraestrutura, aplicações, backup)	Responsável pelas instalações físicas que abrigam sistemas de TIC e pela garantia que as instalações de alternativa são mantidas adequadamente. Avalia os danos e supervisiona os reparos. Fornecer infraestrutura de servidor físico e virtuais necessária para que a TI execute suas operações e processos essenciais durante um desastre. Garantir que as aplicações essenciais funcionem como exigido para atender aos objetivos de negócios em caso de e durante um desastre. Eles serão os principais responsáveis por assegurar e validar o desempenho das aplicações essenciais e podem ajudar outras equipes de TIC conforme necessário. Analisar as perdas e mapear a quantidade de dados perdidos, tempo de recuperação desses dados e formular estratégia de recuperação de dados de acordo com as políticas pré-estabelecidas. O líder desta equipe irá liderar os PCO relacionados a estes itens.
Gerência de Segurança da Informação (Banco de Dados)	Responsável pelas configurações e manutenções dos ambientes de bancos de dados, incluindo execução e recuperação dos backups. > O líder desta equipe irá liderar os PCO relacionados exclusivamente a bancos de dados.

Gerência de Segurança da Informação (Serviço de Infraestrutura de Redes)	Avaliar os danos específicos de qualquer infraestrutura de rede e para fornecer dados e conectividade de rede, incluindo WAN, LAN ou de infraestrutura externa junto aos prestadores de serviço. > O líder desta equipe irá liderar os PCO relacionados exclusivamente à comunicação de dados.
Gerência de Segurança da Informação (Segurança da Informação)	Responsável por ativos que provêm o controle de acesso a sistemas e a comunicação de dados. > O líder desta equipe irá liderar os PCO relacionados exclusivamente à segurança da informação

9. FLUXOGRAMA DE GERENCIAMENTO DE DESASTRES



10. PLANO DE CONTINUIDADE

10.1. PAC – Programa de Administração de Crise

Versão	Descrição	Responsáveis
1	Criação da 1ª versão PCTIC	Raquel Cunha da Conceição
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elson Correia de Oliveira Neto
		Elaboração
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elinara Bras Ferreira
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elson Correia de Oliveira Neto
		Revisão
	Revisão da 1ª versão PCTIC	Ronimar Ferreira de Matos
	Revisão da 1ª versão PCTIC	Lucas Bezerra Felix
	Aprovação da 1ª versão PCTIC	**Aprovação**
		CGEST
		CGTIC
		COCRI

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

OBJETIVOS

Minimizar os efeitos adversos de uma crise de TIC, tanto em termos financeiros quanto de reputação da organização.

Restaurar os sistemas e serviços afetados o mais rápido possível para minimizar interrupções nos negócios e recuperar a funcionalidade normal da infraestrutura de TI.

Informar a sociedade em tempo e com esclarecimentos condizentes com o ocorrido.

ESCOPO

Administração e gerenciamento de impactos causados por alguns desastres que venham a ocorrer.

GESTÃO

A gestão de crises é estruturada em três níveis de atuação: Estratégico, Tático e Operacional.

Nível Estratégico: É formado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGEST. Neste nível são deliberadas as decisões estratégicas do

negócio, as respostas aos incidentes de impactos críticos, a comunicação às alçadas superiores da organização;

Nível Tático: É formado pelos líderes das equipes, que atuam inicialmente na avaliação e resolução do incidente, que dependendo do tipo, podem convocar outras pessoas para identificação e tratamento do incidente. O nível tático tem autonomia de convocar o CGEST, quando entender que o incidente tratado atinja o cenário de crise;

Nível Operacional: É formado pelos analistas e especialistas do departamento. Entram em ação quando a execução do plano é ativada, reporta o status da resolução do incidente para o nível tático;

EXECUÇÃO

Em situações de emergência, sejam elas ocasionadas por eventos naturais ou não, é fundamental ativar este plano. A equipe de comunicação será encarregada de classificar o incidente e transmitir a informação à equipe responsável. No caso de falhas no sistema, a equipe técnica será mobilizada.

Em incidentes naturais, é crucial estabelecer comunicação com diversas áreas, especialmente aquelas diretamente impactadas, para notificá-las sobre as consequências na continuidade dos serviços e estimar o tempo necessário para a recuperação.

A equipe de comunicação assumirá a responsabilidade de contatar essas unidades afetadas e fornecer informações pertinentes a cada grupo, setor ou segmento impactado.

As unidades serão contatadas obedecendo a seguinte a classificação:

Comunicação às autoridades responsáveis, (SAMU, BOMBEIRO, POLÍCIA), caso este se trate de catástrofe, principalmente se envolver risco às pessoas, fornecendo as seguintes informações de localização, natureza, magnitude e impacto do desastre;

Comunicação as todos os envolvidos na Administração, desde os afetados aos que irão solucionar o incidente ocorrido, para que este tome ciência do que veio a afetar e ocasionar a inatividade de determinado serviço ou local;

E por fim, após o retorno das operações/serviços/locais, se faz necessário uma nova comunicação para avisar as partes acima da recuperação do desastre ocorrido.

ENCERRAMENTO DO PAC

Após o repasse do retorno dos serviços, ainda é necessário, compor relatório com relação das atividades executadas após a ocorrência dos desastres identificados, atualizando se necessário os canais de informação, fazendo abertura, acompanhamento ou encerramento de chamados correlatos ao ocorrido.

10.2. PCO - Plano de Continuidade Operacional

Versão	Descrição	Responsáveis
1	Criação da 1ª versão PCTIC	Raquel Cunha da Conceição
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elson Correia de Oliveira Neto
		Elaboração
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elinara Bras Ferreira
	Criação da 1ª versão PCTIC	Elson Correia de Oliveira Neto
		Revisão
	Revisão da 1ª versão PCTIC	Ronimar Ferreira de Matos
	Revisão da 1ª versão PCTIC	Lucas Bezerra Felix
	Aprovação da 1ª versão PCTIC	**Aprovação**
		CGEST
		CGTIC
		COCRI

O Plano de Continuidade Operacional - PCO, descreve os procedimentos de contingência em uma situação de falha ou interrupção nos ativos que sustentam esses processos em andamento na Administração

OBJETIVOS

Garantir a segurança da informação e dos dados críticos durante eventos de crise ou desastres, prevenindo perdas ou vazamentos de informações sensíveis.

Minimizar o impacto de interrupções nos serviços de TI sobre os usuários e partes interessadas, mantendo um nível aceitável de serviço mesmo em situações adversas.

Identificar e priorizar os processos de negócio e os sistemas de TI críticos para a continuidade das operações, a fim de direcionar os esforços de recuperação e manutenção.

Assegurar a prontidão das equipes de resposta a incidentes e de recuperação de desastres, por meio de treinamentos regulares e simulações de cenários de crise.

Estabelecer métricas e indicadores de desempenho para avaliar a eficácia do plano de continuidade operacional de TI e promover melhorias contínuas.

ESCOPO

É escopo deste plano garantir ações de continuidade durante e depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre, tratando-se apenas das ações de contingência definidas na estratégia.

GESTÃO

Ficará sob responsabilidade da Gerência de Segurança da Informação, juntamente com o Comitê de Crise - COCRI.

EXECUÇÃO

Uma vez identificada a necessidade de acionar o Plano de Recuperação Operacional, a equipe convocará reunião de emergência com os demais líderes, dos Planos PAC e PRD, com o intuito de coordenar os prazos, definir prioridades, repassar instruções, e ainda designar responsável técnico pelo restabelecimento do serviço e dentre outros alinhamentos necessários.

ENCERRAMENTO DO PCO

Após a validação do funcionamento dos sistemas e estabilidade dos mesmos, deverá ser feita a emissão de um parecer/relatório técnico, relatando as atividades realizadas, efeitos destas e resultado à equipe da DITEC, a qual repassará aos demais CGEST e COCRI.

10.3. PRD – Plano de Recuperação de Desastres

Versão	Descrição	Responsáveis
1	Criação da 1ª versão PRD	Raquel Cunha da Conceição
	Criação da 1ª versão PRD	Elson Correia de Oliveira Neto
		Elaboração
	Criação da 1ª versão PRD	Elinara Bras Ferreira
	Criação da 1ª versão PRD	Elson Correia de Oliveira Neto
		Revisão
	Criação da 1ª versão PRD	Ronimar Ferreira de Matos
	Criação da 1ª versão PRD	Lucas Bezerra Felix
	Criação da 1ª versão PRD	**Aprovação**
		CGEST
		CGTIC
		COCRI

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.

OBJETIVOS

O principal objetivo de um plano de recuperação de desastres de TIC é reduzir ao máximo o tempo em que os sistemas de TI ficam inativos após um desastre, permitindo uma rápida retomada das operações normais.

Minimizar os custos associados à recuperação, como perda de receita, custos de reparo de sistemas danificados e despesas com serviços de recuperação.

Visa proteger a reputação da organização, demonstrando sua capacidade de resposta eficaz a eventos adversos.

Prevenir a propagação de incidentes para outras áreas da instalação principal;

ESCOPO

Assegurar a retomada das operações do ambiente principal após a ocorrência de uma crise ou cenário de desastre, concentrando-se exclusivamente nos ativos, conexões e configurações desse ambiente.

EXECUÇÃO DO PRD

As equipes de Infraestrutura devem identificar e listar todos os ativos danificados em caso de um desastre.

A equipe de redes é responsável por identificar as interrupções de conexões e acessos gerados após o desastre, especificando se a abrangência está na rede local, na rede WAN ou com o provedor de serviços. Além disso, a equipe de redes, segurança e infraestrutura deve mapear quais serviços foram interrompidos, fornecendo informações sobre perda de ativos e desconexões, com o objetivo de informar o COCRI - Comitê de Crises.

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

- A priorização dos serviços essenciais ou determinação de nível institucional;
- O RTO definido para cada serviço essencial;
- Disponibilidade da equipe técnica.

Em caso de perda de ativos, o Comitê de Crises deve ser informado imediatamente sobre a necessidade de adquirir ativos perdidos que não possam ser recuperados. A equipe deve estimar quanto tempo a aquisição irá impactar o RTO de cada serviço e comunicar ao COCRI se há alguma solução alternativa enquanto a aquisição é realizada.

A equipe também deve verificar se os ativos danificados estão cobertos por garantia e se podem ser acionados através dos fornecedores. Qualquer alteração no tempo de recuperação dos serviços deve ser comunicada às equipes do PCO e PAC.

É necessário verificar se as configurações dos ativos reparados ou substituídos estão em pleno funcionamento. Se não estiverem, um cronograma estimado deve ser fornecido para configurar esses ativos, com informações transmitidas à equipe de Comunicação, pertencente ao Plano de Administração de Crises, para que sejam repassadas aos envolvidos e ao Comitê de Crises - COCRI para conhecimento.

Antes da recuperação dos dados do backup, o ambiente principal do Data Center deve ser testado para garantir que o processo de recuperação ocorra conforme o planejado.

ENCERRAMENTO DO PRD

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

11. MATRIZ DE TESTES

O Plano de Continuidade de TI pode ser acionado em casos de testes ou por determinação da própria DITEC, em conjunto com o Comitê de Segurança - COCRI. Nesse caso, periodicamente ou com a insurgência de novos fatores de risco, mudança na análise de impacto ou inclusão de um novo serviço no plano de continuidade, os líderes de cada plano (PCO, PAC e PRD) devem seguir o seguinte modelo de checklist:

DATA	TIPO	MOTIVO	STATUS

- Data: Refere-se ao dia da execução ou validação do teste;
- Tipo: o teste pode ser, de mesa, caminho percorrido, simulação, entre outros;
- Motivo: O Motivo pelo qual o teste foi necessário;
- Status: programado, executado, planejado, agendado.

12. CONCLUSÃO

O Plano de Continuidade de Serviços (PCS) é uma estratégia elaborada por uma organização para garantir que suas operações críticas possam ser mantidas ou retomadas em caso de interrupções ou desastres. O objetivo principal de um PCS é minimizar os impactos negativos e as consequências de eventos disruptivos, permitindo que o Tribunal de Justiça do Acre continue funcionando de forma eficaz e atenda às necessidades de seus servidores.

Em suma, o PCS é essencial para a resiliência e a sustentabilidade das operações de uma organização. Ele envolve a identificação dos processos e serviços críticos, a avaliação dos riscos e vulnerabilidades, o desenvolvimento de estratégias de mitigação, a implementação de planos de contingência e a realização de testes e exercícios para garantir a eficácia do plano.

Ao ter um PCS bem estruturado, a DITEC estará mais preparada para lidar com eventos inesperados, como falhas de sistemas, desastres naturais, ciberataques, entre outros. Alguns benefícios de um PCS adequado incluem:

1. Minimização de interrupções: O PCS ajuda a minimizar a duração e o impacto de interrupções, permitindo uma resposta rápida e eficiente em situações de crise.

2. Proteção da reputação: Ao manter as operações essenciais, mesmo em situações adversas, uma organização pode proteger sua reputação e a confiança de seus clientes, parceiros e partes interessadas.

3. Redução de perdas financeiras: Um PCS eficaz ajuda a reduzir as perdas financeiras decorrentes de interrupções nos negócios, garantindo a continuidade das receitas e a minimização dos custos relacionados à recuperação.

4. Conformidade regulatória: Na Diretoria de Tecnologia da Informação que têm regulamentações específicas e exigem a implementação de um PCS, garantindo o cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

5. Melhoria da resiliência organizacional: O PCS promove a resiliência organizacional, permitindo que a organização se recupere rapidamente de eventos disruptivos e aprenda com essas experiências para melhorar sua capacidade de enfrentar futuros desafios.

Em resumo, um Plano de Continuidade de Serviços é uma ferramenta essencial para garantir a resiliência, a sustentabilidade e a capacidade de recuperação de uma

organização diante de eventos disruptivos. Ele envolve uma abordagem estruturada para identificar riscos, implementar medidas de mitigação e garantir a continuidade das operações críticas, minimizando os impactos negativos nos serviços e nos clientes.

PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DO ACRE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Diretoria de Tecnologia da Informação

www.tjac.jus.br
Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde. 69.920-193
Rio Branco-AC | (68) 3302-0360 / 3302-0361