

# **Guia para a elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços (PCS) 2024/2025**

Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI

Vitória, ES



## **SUMÁRIO**

- 1. PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DA UFES**
- 2. PLANO DE CONTINUIDADE DA UNIDADE**
  - 2.1. Escopo de Atuação**
- 3. DIRECIONAMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DO PLANO**
  - 3.1 Reunião de Abertura**
  - 3.2 Identificação de riscos e Vulnerabilidades**
  - 3.3 Desenvolvimento de Estratégias de Mitigação:**
  - 3.4 Designação de Responsabilidades**
  - 3.5 Comunicação e alerta**
  - 3.6 Atualização contínua**
- 4. ACIONAMENTO DO PLANO**
- 5. REFERÊNCIAS**




## 1. PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DA UFES

O Plano de Continuidade dos Serviços - PCS é um documento fundamental para a garantia da estabilidade e da eficácia das operações em momentos de crise ou emergência. Diante de potenciais incidentes que possam interromper a continuidade dos serviços, sejam eles naturais, tecnológicos e/ou humanos, é imperativo o desenvolvimento de planos e ações para que a Ufes esteja preparada ao enfrentamento de tais desafios, minimizando impactos e assegurando a constância de suas operações.

Este plano é elaborado com base na premissa de que uma universidade é um ambiente complexo, onde diversas áreas e serviços interagem de forma interdependente (VIEIRA; BARRETO, 2019). Assim, a implementação do PCS exige uma abordagem abrangente e integrada, que envolva não apenas a gestão administrativa, mas também o corpo docente, discente, técnico-administrativo e demais partes interessadas.

Por meio de estratégias proativas e medidas preventivas, a Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI busca contribuir para a mitigação dos riscos que sempre estiveram presentes nos serviços, no entanto, quando não são gerenciados causam reflexos na economia e na sociedade (CHAIS et.al., 2020). A DGCI busca, ainda, assessorar na preparação da instituição para lidar com adversidades, preservando sua capacidade de funcionamento e sua reputação perante a sociedade.

Nesse contexto, o propósito deste plano é fornecer diretrizes precisas e procedimentos operacionais para gerenciar crises e emergências na Ufes, garantindo a continuidade dos serviços essenciais, a proteção dos ativos e, especialmente, o bem-estar da comunidade acadêmica. Conforme destacado pela



OECD (2024), a necessidade de autoridade discricionária pode representar um risco, assim como a propensão à opacidade e à falta de responsabilização. Busca-se, assim, oferecer suporte decisório à Administração Central da Universidade, visando as soluções mais eficazes para a universidade.

Diante do exposto, o plano assume um papel vital na gestão e governança da instituição, seguindo a trajetória de outras universidades públicas brasileiras. Seu objetivo é realizar uma análise minuciosa de cenários que possam envolver situações imprevistas.

## **2. O PLANO DE CONTINUIDADE DA UNIDADE**

A elaboração do plano de continuidade da Unidade a tornará melhor preparada e, por conseguinte, a universidade, para enfrentar situações de crise e garantir a continuidade de seus serviços essenciais, preservando a sua missão educacional e social.

Por meio do PCS serão estabelecidas de forma explícita as ações necessárias para identificar, prevenir, mitigar e monitorar os riscos que possam comprometer o cumprimento da missão institucional da Ufes diante de incidentes, emergências e interrupções imprevistas.

Além disso, o PCS reunirá informações imprescindíveis para a definição de prioridades de investimentos por parte da administração da própria unidade e, de forma estratégica, da Administração Central. O PCS funciona como um documento orientador para ser utilizado em situações com alto potencial de descontinuidade da prestação do serviço e, também, para indicar as áreas de maior vulnerabilidade da instituição.


## 2.1 Escopo de Atuação

O plano abrangerá situações em que haja potencial para interrupção dos serviços, visando oferecer segurança, previsibilidade e agilidade na solução de incidentes e falhas. Tais situações podem ser descritas como:

- Impedimento de acesso físico aos ambientes institucionais;
- Ausência de pessoas-chave para a condução dos processos críticos da organização;
- Interrupção dos serviços em processos essenciais relacionados ao cumprimento da função principal da Unidade (infraestrutura, gestão de pessoas, gestão de tecnologia da informação e planejamento administrativo).
- Interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- Interrupção do fornecimento de água;
- Incidentes de incêndios no setor e/ou no campus em que se situa a unidade;
- Parada não programada de máquinas e equipamentos;

Os riscos, potenciais incidentes e vulnerabilidades podem ser subdivididos nas seguintes categorias:

- **Eixo Infraestrutura:** Compreende os incidentes e desastres que podem causar danos à infraestrutura física da Universidade e interrupção na prestação de serviços. Exemplos: incêndios, interrupção de fornecimento de energia elétrica, alagamentos etc.
- **Eixo Tecnologia da Informação:** Compreende os incidentes e desastres que impactam nos serviços relacionados à Tecnologia da Informação e segurança digital. Exemplos: Vazamento de dados institucionais e/ou pessoais, pane no dataCenter etc.
- **Eixo Serviços:** Compreende os incidentes e desastres que impactam nos serviços diretamente relacionados à ensino, pesquisa, extensão e assistência estudantil. Exemplos: interrupção do fornecimento de alimentação no Restaurante Universitário, interrupção do funcionamento da Biblioteca Central e/ou setoriais etc.

- 
- **Eixo Pessoas:** Compreende os incidentes e desastres que impactam na capacidade das pessoas (estudantes, servidores técnico-administrativos e docentes) de participarem das atividades universitárias, de forma física ou presencial. Exemplos: greve de servidores, greve no transporte público, crises sanitárias, bloqueio/ocupação de espaços etc.

É importante destacar que tais incidentes podem se encaixar em mais de uma categoria, dependendo de suas causas e impactos.


### **3. DIRECIONAMENTOS PARA A ELABORAÇÃO DO PLANO**

Ao integrar princípios de integridade e de transparência em suas operações, os servidores públicos desempenham um papel fundamental na construção de organizações governamentais mais eficientes e confiáveis. Esses valores são essenciais não apenas para o funcionamento eficaz da unidade, mas também para a elaboração e implementação de um plano de continuidade de serviços robusto.

O desenvolvimento do PCS da unidade é uma iniciativa que requer a participação e o comprometimento ativos de todos os membros da equipe, em estreita colaboração com a DGCI, a fim de garantir a eficácia e a pertinência do resultado final. Esse processo segue uma série de etapas bem definidas, cada uma delas desempenhando um papel crucial no êxito do projeto. Essas etapas são delineadas a seguir:

#### **3.1 Reunião de Abertura**

Nesta primeira etapa, são apresentados os objetivos e a importância de implementar o Plano de Continuidade de Serviços (PCS) na unidade. Além disso, são definidos os principais envolvidos no processo, atribuições de responsabilidades e o cronograma de trabalho.



Esta reunião é crucial para alinhar as expectativas, garantir o comprometimento de todos os membros da equipe e estabelecer uma visão comum sobre o propósito e os benefícios do PCS. Ao promover a compreensão e o engajamento desde o início, a Reunião Inicial estabelece uma base sólida para o sucesso do desenvolvimento do plano.

### **3.2 Identificação de riscos e Vulnerabilidades**

Nesta etapa, deve ser feita uma análise abrangente dos potenciais riscos e vulnerabilidades que podem afetar a prestação dos serviços, considerando diferentes cenários de interrupção, como desastres naturais, falhas de infraestrutura, crises de segurança cibernética, pandemias, entre outros.

Dentro da identificação, devem ser relacionadas as informações básicas referentes aos potenciais riscos e vulnerabilidades: eixo, incidente, possíveis causas, ações de prevenção e informações dos setores responsáveis e respectivos contatos (e-mail institucional e contato telefônico, quando disponível).

Além disso, devem ser identificados os impactos potenciais que cada cenário de interrupção pode ter sobre os serviços prestados e sobre a comunidade (interna e externa à Ufes). É indicado priorizar os riscos com base na sua probabilidade de ocorrência e no potencial impacto negativo (COSO, 2020).

A tabela de preenchimento da ficha de identificação de incidentes (ANEXO I) servirá de base para melhorar a visualização do rol de incidentes da unidade proponente do Plano.



### **3.3 Desenvolvimento de Estratégias de Mitigação:**


Neste ponto será necessário desenvolver planos específicos para situações de emergência, incluindo evacuação de edifícios, recuperação de dados, comunicação de crises e apoio psicossocial.

As estratégias de mitigação e ações para o combate às situações de descontinuidades dos serviços serão elaboradas no formato de processos de trabalho. Os processos podem ser compreendidos como um grupo de “atividades inter-relacionadas que solucionam uma questão específica” (ABPM, 2013, p. 35). Dessa forma, constitui uma padronização de ações e atividades sequenciais que visam, no escopo do presente Plano, desenvolver as soluções necessárias para a mitigação dos riscos e incidentes e a continuidade dos serviços. O mapeamento desses processos contribui tanto para a visualização do contexto geral da estratégia de mitigação quanto para o ordenamento das ações e responsabilidades advindas de cada etapa.

### **3.4 Designação de Responsabilidades**

É fundamental designar formalmente as responsabilidades de cada área e indivíduo na implementação do Plano de Continuidade dos Serviços, garantindo a colaboração e a coordenação eficazes entre as unidades organizacionais.

Primeiramente, serão definidas as unidades organizacionais responsáveis pelo risco e monitoramento dos potenciais incidentes identificados. Essas serão a primeira linha de contato quando forem detectadas as ocorrências dos incidentes, dando início a plano de mitigação. Na ficha de identificação de incidentes (ANEXO I), para cada risco identificado, deverá ser informada a unidade organizacional responsável pelo monitoramento e início do plano de mitigação, assim como os



contatos (e-mail institucional e telefone) que poderão ser utilizados para a comunicação de tais ocorrências.

Conjuntamente, faz-se necessário treinar uma equipe de resposta a emergências composta por servidores da unidade. Esta equipe será responsável por implementar os procedimentos operacionais durante uma situação de interrupção dos serviços.

O treinamento regular desta equipe garantirá que todos estejam preparados para agir de maneira eficaz durante uma situação de crise ou mesmo antecipando-se a ela.

### **3.5 Comunicação e alerta**

É imprescindível estabelecer um sistema eficaz de comunicação e alerta para notificar a equipe de resposta a emergências, servidores, terceirizados e usuários sobre situações de interrupção dos serviços e as medidas que estão sendo tomadas para lidar com elas.

Essa comunicação deve ser abrangente, isto é, envolver todas as partes interessadas dentro das atividades e serviços com potencial de interrupção. Desde os destinatários finais dos serviços (estudantes, servidores, comunidade) como as equipes responsáveis pelo controle dos incidentes, de forma a garantir a compreensão acerca das causas, impactos e andamento da estratégia de mitigação.



### **3.6 Atualização contínua**


Revisar e atualizar regularmente o Plano de Continuidade de Serviços para garantir que ele permaneça relevante e eficaz diante de novos riscos e mudanças nas operações da Unidade.

Sugere-se a realização de revisão periódica dos procedimentos, dos responsáveis indicados, bem como de sua aptidão para a função que lhe cabe quanto ao PCS da unidade. Recomenda-se, ainda, que se produza evidência da revisão executada e eventuais alterações no PCS da unidade, como ata de reunião, check list assinado pelos responsáveis, identificação da versão do Plano ou item de similar importância. O prazo considerado adequado para a realização da revisão periódica será definido no PCS da unidade.

## **4. ACIONAMENTO DO PLANO**

O PCS é uma ferramenta vital na salvaguarda da Universidade contra a interrupção significativa de seus serviços. Será ativado em resposta a incidentes que representem uma ameaça à manutenção dos serviços da Ufes em níveis adequados de funcionamento.

A responsabilidade pela execução das diretrizes delineadas no Plano de Continuidade recai sobre as unidades afetadas. No surgimento dos riscos à prestação de serviços identificados, cabe à unidade o acionamento imediato das ações de mitigação e resolução, seguindo as orientações estabelecidas no Plano.



Isso pode envolver a implementação de ações emergenciais imediatas, ainda durante o contexto do incidente, se necessário. Além disso, é essencial que as unidades comuniquem e acionem os contatos e as partes interessadas pertinentes de forma imediata.

## 5. REFERÊNCIAS

ABPMP (Association of Business Process Management Professionals) Brasil. **BPM CBOK**: guia para o gerenciamento de processos de negócio corpo comum de conhecimento. 3ed. ABPMP: São Paulo, 2013. 453p. Disponível em: <[https://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP\\_CBOK\\_Guide\\_Portuguese.pdf](https://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP_CBOK_Guide_Portuguese.pdf)>. Acessado em: 03 de mai. de 2024.

CHAI S *et. al.* **Saber Humano**, ISSN 2446-6298, V. 7, n. 10, p. 61-83, jul./dez. 2020. Disponível em: <<https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/454/457>>. Acessado em: 03 de mai. de 2024.

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION – COSO. **Compliance Risk Management**: Applying the Coso ERM Framework, 2020. Disponível em: <[https://www.coso.org/\\_files/ugd/3059fc\\_5f9c50e005034badb07f94e9712d9a56.pdf](https://www.coso.org/_files/ugd/3059fc_5f9c50e005034badb07f94e9712d9a56.pdf)>. Acesso em: 06 de mai. 2024.

VIEIRA, James Batista; BARRETO, Rodrigo Tavares de Souza. **Governança, gestão de riscos e integridade**. Brasília: Enap, 2019. 240 p. Disponível em: <[https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/4281/1/5\\_Livro\\_Governan%C3%A7a%20Gest%C3%A3o%20de%20Riscos%20e%20Integridade.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/4281/1/5_Livro_Governan%C3%A7a%20Gest%C3%A3o%20de%20Riscos%20e%20Integridade.pdf)>. Acesso em: 07 de mai. 2024.

**Resource Guide on State Measures for Strengthening Business Integrity**. OECD Publishing, Paris/UN, New York, OECD/UN, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.1787/c76d7513-en>>. Acesso em: 06 de mai. de 2024.



## ANEXO I - FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DE INCIDENTES

Eixo	Incidente	Causas e/ou possíveis causas	Probabilidade de ocorrência	Descrição do Impacto	Nível Impacto	Ações de prevenção	Ações de mitigação	Unidade Responsável	Contato (email e/ou telefone)