



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins  
Reitoria

## **PROCESSO DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

### **1. INTRODUÇÃO**

A gestão de continuidade de serviços de Tecnologia da Informação (TI) é o processo responsável por assegurar o mínimo de impacto no negócio de um evento que possa interromper (parcial ou totalmente) um ou mais serviços de TI. Este processo documenta o ambiente de infraestrutura dos serviços de TI ofertados, realizando a análise de riscos, definindo estratégias de continuidade e recuperação de serviços de TI em caso de desastre ou crise.

O processo de gestão de continuidade de serviços de TI (PGCSTI) processo representa e descreve todas as atividades necessárias para elaborar, manter e ativar um plano de gestão de continuidade de serviços de TI. O processo ajuda a introduzir medidas de redução de risco e opções para a recuperação do serviço. Este processo tem como propósito:

- a) Apoiar de forma geral o processo de gerenciamento de continuidade de negócio;
- b) Gerenciar riscos que poderiam afetar seriamente os serviços de TI;
- c) Assegurar a provisão do nível mínimo de serviço acordado relacionado à continuidade do negócio, sustentando as funções vitais de negócio.

O PGCSTI foca em eventos que o negócio considera significativo o suficiente para ser tratado como um “desastre”. Eventos menos significativos serão tratados como parte do processo de gerenciamento de incidentes. São considerados como escopo do processo:

- d) Análise de impacto no negócio (AIN);
- e) Avaliação e gerenciamento de riscos;
- f) Produção de uma estratégia de continuidade de serviço de TI;
- g) Produção de um plano de continuidade de serviço de TI;
- h) Testes dos planos de ação;
- i) Operação e manutenção contínua dos planos de ação.

#### **1.1. Escopo**

O escopo do processo de gestão de continuidade de serviços de TI é manter a habilidade de recuperação necessária para os serviços de TI e seus componentes de apoio em um evento de desastre.

#### **1.2. Objetivo**

O processo de gerenciamento da continuidade de serviços de TI tem como objetivo geral investigar, desenvolver e implementar opções de recuperação de serviços de TI, minimizando o impacto de eventos negativos na prestação de serviços educacionais. Além deste objetivo, tem como objetivos específicos:

- a) Definir as atividades a serem executadas para a continuidade de serviços de TI;
- b) Definir a sequência de execução das atividades;
- c) Definir as boas práticas para a gestão de problemas;
- d) Definir o indicador de desempenho do processo.

### 1.3. **Abrangência**

O processo de gestão de continuidade de serviços de TI abrange a contingência, continuidade e recuperação, dentro das perspectivas: organização, processos, pessoas, comunicação e tecnologia.

### 1.4. **Benefícios**

A partir da implementação do processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI, espera-se obter os seguintes benefícios:

- a) Cumprimento de exigências regulatórias;
- b) Melhorar relações entre os setores envolvidos na continuidade de serviços;
- c) Realizar marketing positivo da capacidade de contingência;
- d) Aumentar a competitividade;
- e) Aumentar a credibilidade organizacional;
- f) Reduzir perda de negócios.

## 2. **DEFINIÇÕES**

Para melhor compreender os conceitos abordados neste processo foram definidos alguns termos. São eles:

- a) **Contingência:** recursos iguais que estejam disponíveis na falta do ambiente principal. São exemplos: servidores, computadores, *nobreak*, equipamentos de conectividade e outros;
- b) **Crise:** interrupção significativa nos negócios de uma organização que estimula uma cobertura extensiva pela mídia. O resultado da opinião pública pode afetar suas operações e ainda pode ter impactos políticos, legais e financeiros em seus negócios.
- c) **Desastre:** evento repentino e não planejado que causa perda para toda ou parte da organização e gera sérios impactos em sua capacidade de entregar serviços essenciais ou críticos por um período de tempo superior ao tempo objetivo de recuperação.
- d) **Disponibilidade:** qualidade de tornar disponível para usuários, sempre que necessário e para qualquer finalidade, a informação gerada ou adquirida por um indivíduo ou organização. Uma informação disponível é a que dela necessitam, no momento em que necessitam.

- e) **Gestão de continuidade:** processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais para uma organização e os possíveis impactos nas operações de negócio, caso estas ameaças 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 marca da organização, e suas atividades de valor agregado.
- f) **Incidente:** evento que tenha causado algum dano, colocando em risco algum ativo de informação crítico ou interrompe a execução de alguma atividade crítica por um período de tempo inferior ao tempo objetivo de recuperação. É uma situação que pode representar ou levar à interrupção de negócios, perdas, emergências ou crises.
- g) **Interrupção:** evento, seja previsto (por exemplo, uma greve ou furacão) ou não (por exemplo, um blecaute ou terremoto), que cause um desvio negativo, imprevisto na entrega e execução de produtos ou serviços da organização, de acordo com seus objetivos.
- h) **Tempo de recuperação (RTO – recovery time objective):** tempo necessário para a recuperação dos serviços de TI e atividades do negócio após a ocorrência de um evento.
- i) **Ponto de recuperação (RPO – recovery point objective):** estado em que os serviços de TI serão disponibilizados após a recuperação.

### 3. GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TI

A gestão de continuidade de serviço de TI é responsável pela habilidade de recuperação necessária para os serviços de TI e seus componentes de apoio em um evento de desastre. Dentre estes eventos tem-se: incêndios, enchentes, terrorismos, tempestades, vandalismos, blackouts e apagões.

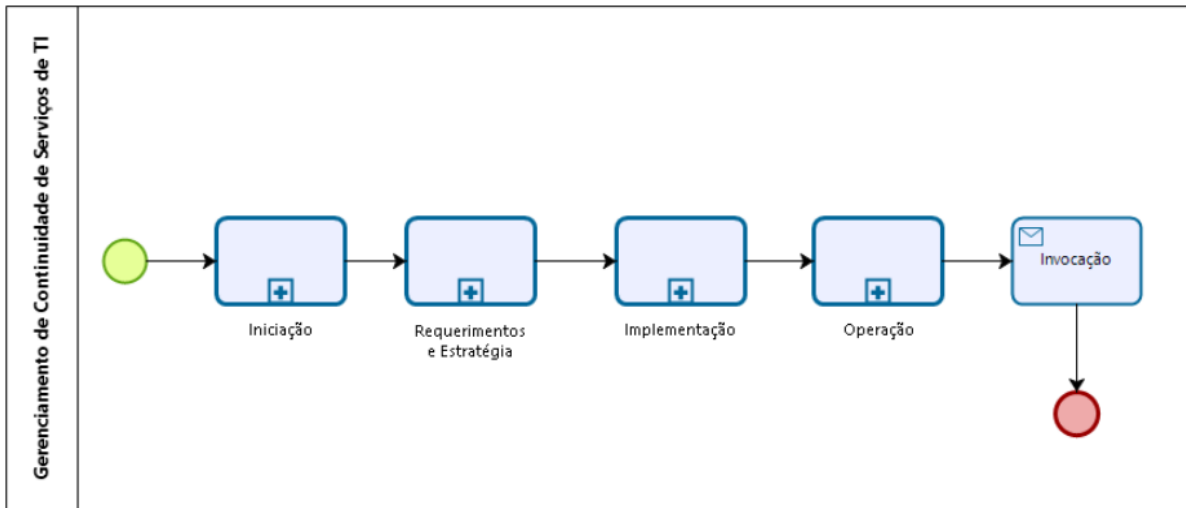
Este processo garante que o provedor de serviço de TI pode sempre prover o nível mínimo de serviço acordado, através da redução do risco a um nível aceitável e planejamento da recuperação dos serviços de TI, em caso de desastres. A gestão de continuidade de serviços de TI envolve:

- a) Definir uma política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
- b) Definir necessidade e requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
- c) Analisar riscos de desastres com os serviços de TI, de forma a reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
- d) Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
- e) Planejar estruturas de retorno;
- f) Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
- g) Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

### 4. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TI

Segundo o *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL®) o processo de gerenciamento de continuidade dos serviços de TI tem a responsabilidade de tratar os riscos que podem afetar a organização (OGC, 2007). Seu papel é garantir que os recursos tecnológicos necessários para a operação desses serviços sejam recuperados dentro dos padrões de tempo estabelecidos.

Neste sentido, o processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI proposto pela área de TI é composto por 5 (cinco) estágios. A figura 1 apresentam os estágios deste processo.



**Figura 1 - Processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI.**

A figura 1 apresenta os estágios do processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI. São eles: iniciação, requerimentos e estratégia, implementação, operação e invocação. A tabela 1 apresenta o detalhamento deste processo.

**Tabela 1 - Processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI.**

<b>Objetivo</b>	Descrever as atividades necessárias para elaborar, manter e ativar um Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TI.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações sobre a estratégia do negócio e os requerimentos atuais e futuros do negócio do ciclo Estratégia do Serviço;</li> <li>- Informações sobre os serviços e os níveis de serviço do gerenciamento de catálogo de Serviço e gerenciamento de nível de serviço;</li> <li>- Informações sobre a estratégia de continuidade de negócio do plano de continuidade de negócio;</li> <li>- Informações financeiras sobre os custos dos serviços e orçamento de TI do gerenciamento financeiro para os Serviços de TI;</li> <li>- Informações de mudanças do gerenciamento de mudanças;</li> <li>- Dados do sistema de informação do gerenciamento da capacidade;</li> <li>- Dados do sistema de informações do gerenciamento da disponibilidade.</li> </ul>
<b>Estágios</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Iniciação</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir normas.</li> <li>2. Especificar escopo.</li> <li>3. Alocar recursos.</li> <li>4. Definir a estrutura organizacional.</li> </ol> </li> <li><b>2. Requerimentos e estratégia</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisar impacto.</li> <li>2. Analisar riscos.</li> <li>3. Definir a estratégia de continuidade de Serviço de TI.</li> </ol> </li> <li><b>3. Implementação</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desenvolver o plano de gestão de continuidade de serviços de TI.</li> <li>2. Desenvolver planos complementares (administração de crise, continuidade operacional, incidentes, recuperação de desastres e testes e validação).</li> <li>3. Testar o plano de gestão de continuidade de serviços de TI.</li> </ol> </li> <li><b>4. Operação</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Educar, conscientizar e treinar.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>2. Revisar o plano de gestão de continuidade de serviços de TI.</p> <p>3. Gerenciar mudanças no plano de gestão de continuidade de serviços de TI.</p> <p><b>5. Invocação</b></p> <p>1. Critérios de identificação de desastres.</p>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão de continuidade de serviços de TI para todos os outros processos.</li> <li>- Planos de complementares para todos os outros processos.</li> <li>- Análise de impacto no negócio para o gerenciamento da disponibilidade, gerenciamento de segurança da informação e processos de operação de serviço.</li> <li>- Análise de riscos para as áreas de negócio, Gerenciamento da disponibilidade e gerenciamento de segurança da informação.</li> <li>- Calendário de testes do plano de gestão de continuidade de serviços de TI.</li> </ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilhas eletrônicas.</li> <li>- Documentos eletrônicos.</li> </ul>

#### 4.1. Iniciação

Este estágio é responsável pela definição de políticas, normas, estratégias, escopo, recursos e estrutura organizacional para a continuidade de serviços de TI. A iniciação envolve as seguintes atividades:

- a) **Definição de políticas:** define os propósitos e objetivos e garante a comunicação do plano de gestão de continuidade de serviços de TI.
- b) **Especificar escopo:** define escopo e responsabilidades de todos os envolvidos no plano de gestão de continuidade de serviços de TI de acordo com as políticas de auditoria interna, regulatória ou dos requerimentos dos clientes.
- c) **Alocar recursos:** utiliza os recursos internos, capacitar recursos ou contratar recursos externos.
- d) **Definir a estrutura organizacional e de controle do projeto:** elabora plano de gestão de continuidade de serviços de TI.

#### 4.2. Requerimentos e Estratégia

Estágio responsável por realizar a análise de impacto no negócio, análise de riscos e a estratégia da organização para a continuidade de serviços de TI. Requerimentos e estratégia envolve as seguintes atividades:

- a) **Análise de impacto no negócio:** quantifica o impacto no negócio através da análise de riscos de perdas financeiras, aumento de custos, perda de vantagem competitiva ou desconformidade com leis e regulamentações.
- b) **Análise de risco:** analisa o nível da ameaça e abrangência de um risco, e o nível de vulnerabilidade da empresa a essa ameaça. Esta atividade é realizada em conjunto entre o gerenciamento da disponibilidade, gerenciamento da continuidade de serviços e gerenciamento de segurança da informação.
- c) **Estratégia de continuidade de serviços de TI:** deve ser balanceada entre a redução de risco e as políticas de restauração. Uma vez que é impossível eliminar os riscos, o

gerenciamento da continuidade de Serviços deve planejar medidas dos níveis de restauração de serviços desenhadas em conjunto com o gerenciamento da disponibilidade. Em relação ao escopo de restauração, denominamos objetivo do ponto recuperação a quantidade mínima de dados que deve ser restaurada ou máxima que pode ser perdida durante a restauração. Em relação ao prazo, denominamos objetivo do tempo de recuperação o prazo máximo que o negócio pode suportar sem os serviços de TI.

#### 4.3. Implementação

Estágio é responsável por desenvolver planos de ação para implementar a continuidade de serviços de TI. Implementação envolve as seguintes atividades:

- a) Desenvolver o plano de gestão de continuidade de serviços de TI.
- b) Desenvolver o plano de recuperação: desenvolver os procedimentos de recuperação necessários para operacionalizar as atividades essenciais para recuperar os serviços de TI.
- c) Planejar a organização: identificar as áreas impactadas em caso de falhas.
- d) Testar o plano de gestão de continuidade de serviços de TI: garantir através de testes que o plano de continuidade de serviços de TI e o plano de recuperação de falhas atendam aos seus objetivos.

Os testes devem ser realizados em situações o mais próximo possível da realidade para efetivamente garantir que, em caso de crise ou eventos de falha, o plano de gestão de continuidade de serviços de TI possa atender satisfatoriamente aos seus propósitos.

#### 4.4. Operação

Estágio responsável por revisar, educar, conscientizar e treinar sobre a continuidade de serviços de TI. Operação envolve as seguintes atividades:

- a) **Educação, conscientização e treinamento:** garante que todos os envolvidos no plano de gestão de continuidade de serviços de TI estejam conscientes de sua importância e sejam treinados para implementar suas ações de acordo com seus papéis e responsabilidades definidas no plano.
- b) **Revisão:** revisar regularmente o plano de gestão de continuidade dos serviços de TI e alinhar frequentemente com o negócio para identificar se o plano está de acordo com os cenários e expectativas do negócio.
- c) **Gerenciamento de mudanças:** garante que todas as mudanças necessárias com potencial impacto no plano de gestão de continuidade de serviços de TI estejam planejadas e alinhadas com o plano antes de serem implementadas.

#### 4.5. Invocação

Invocação envolve a execução dos planos de ação para que a continuidade de serviços de TI possam ser executados conforme o previsto. Todos os processos e equipes envolvidos no plano de continuidade de serviços de TI devem estar alinhados e deve ser definida uma equipe específica para atuar caso seja necessário iniciar o plano de de gestão de continuidade de serviços de TI.

Esta equipe pode ser nomeada como equipe de gerenciamento de crises. Os planos e procedimentos devem estar disponíveis ao pessoal da equipe de gerenciamento de

crises, bem como todos os recursos necessários para a execução das atividades de recuperação descritas no plano.

Devem também ser definidos os critérios de invocação do plano e como serão realizados em relação a como os recursos serão acionados e em que momento. É muito importante que os critérios de identificação de desastres estejam bem definidos para evitar eventos de falso positivo e que o gerenciamento de crises seja estabelecido para tratar de um incidente que poderia ser tratado pelos processos de operação de serviços.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. Os papéis e responsabilidades definidos no processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI são:

### 5.1. Dono do Processo

Este papel é representado pela Alta Gestão do IFTO e Comitê Gestor de TI que tem como responsabilidades:

- a) Nomear o Comitê Gestor de Segurança da Informação;
- b) Aprovar as diretrizes estratégicas que norteiam a elaboração do plano de gestão de continuidade de serviços de TI;
- c) Garantir os recursos necessários para estabelecer, implementar, operar e manter o plano de gestão de continuidade de serviços de TI;
- d) Aprovar a estratégia de continuidade dos serviços de TI.

### 5.2. Gerente do Processo

Este papel é realizado pelos Comitê Gestor de TI e Segurança da Informação tendo como atribuições:

- a) Avaliar a relação custo/benefício das estratégias de continuidade propostas e dos planos de ação que compõem o sistema de gestão da continuidade de serviços de TI e decidir sobre sua implementação;
- b) Aprovar e supervisionar o plano de gestão de continuidade de serviços de TI, zelando por sua qualidade e efetividade;
- c) Avaliar e validar os planos de ação elaborados pelas áreas da DTI e definir os testes a serem realizados. Quando necessário, retornar avaliação a DTI, indicando os ajustes a serem realizados;
- d) Analisar e manifestar-se sobre a documentação de continuidade de serviços de TI, apoiando a alta gestão na avaliação do processo;
- e) Propor diretrizes estratégicas para o plano de gestão de continuidade de serviços de TI;
- f) Avaliar o plano de tratamento de riscos;
- g) Revisar, periodicamente, a análise de impacto nos negócios (AIN);
- h) Propor melhorias na implantação de novos controles relativos ao plano de gestão de continuidade de serviços de TI;

- i) Supervisionar a elaboração, implementação, testes e atualização dos planos de ação;
- j) Desenvolver a cultura de gestão de continuidade de serviços de TI;
- k) Deliberar as estratégias, as respostas aos incidentes de impactos críticos (elevados), a comunicação às alçadas superiores da organização e às áreas afetadas, além de outros públicos estratégicos ou partes interessadas, durante todo o período de crise;
- l) Autorizar o regime de contingência, ou seja, aprovar a execução dos planos de ação.

### 5.3. Proprietário do Serviço

Papel representado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, tendo como responsabilidades:

- a) Encaminhar os planos de ação às instâncias superiores, para avaliação e aprovação;
- b) Propor as diretrizes estratégicas do plano de gestão de continuidade de serviços de TI do IFTO;
- c) Supervisionar a elaboração, implementação, testes e atualização dos planos de ação que compõem o plano de gestão de continuidade de serviços de TI;
- d) Zelar para que a estratégia de continuidade de TI do IFTO e para que os respectivos orçamentos sejam efetivamente cumpridos, bem como manter o Comitê periodicamente informado do cumprimento das estratégias e dos orçamentos;
- e) Aprovar calendário anual de testes;
- f) Propor melhorias na implantação de novos controles relativos à gestão de continuidade de TI;
- g) Comunicar, periodicamente, aos responsáveis pelos setores sobre o andamento da gestão de continuidade de TI e das necessidades de aprimoramentos identificadas;
- h) Desenvolver a cultura de gestão de continuidade dentro da área de TI;
- i) Orquestrar ações de suas coordenações durante eventuais disrupções e suas consequências;
- j) Atuar como elo entre o corpo técnico e as áreas interessadas ou afetadas pela não continuidade dos serviços de TI;
- k) Comunicar à sociedade as ações de continuidade de Serviços de TI desenvolvidas pelo IFTO.
- l) Informar às áreas de TI os ajustes a serem realizados nos planos de ação;
- m) Definir os critérios de crise de acordo com os cenários de crise previstos;
- n) Garantir, quando aplicável, que estejam definidos, em contrato, os acordos de nível de serviços que garantam o alinhamento das prestações de serviços de terceiros com as estratégias de continuidade de negócios das suas áreas.

### 5.4. Equipe de TI

Papel representado pelas coordenações do setor de TI, tendo como atribuições:

- a) Realizar a análise de impacto no negócio;

- b) Identificar e documentar os riscos que possam comprometer a continuidade das atividades críticas;
- c) Identificar, documentar e avaliar os possíveis impactos à continuidade das atividades críticas, caso tais riscos se concretizem;
- d) Propor estratégias de continuidade de negócios adequada para proteger, estabilizar, continuar, retomar e recuperar as atividades prioritárias, bem como suas interdependências e recursos de apoio;
- e) Estabelecer níveis adequados de autoridade e competência, no intuito de assegurar a comunicação efetiva às partes interessadas, bem como assegurar a continuidade das atividades críticas;
- f) Viabilizar a continuidade e a recuperação das atividades críticas, em caso de interrupção;
- g) Elaborar os planos de ação necessários para a continuidade dos serviços de TI;
- h) Documentar e publicar o processo de continuidade de serviços de TI;
- i) Acompanhar o processo de implementação da estratégia de continuidade de TI, em função dos riscos operacionais envolvidos;
- j) Realizar os testes e exercícios dos planos de ação de continuidade de TI;
- k) Acompanhar e revisar o resultado dos testes realizados e recomendar aos responsáveis das áreas/processos, alguma reavaliação, além de comparar os resultados das análises em relação ao exercício anterior, avaliando se houve evolução na qualidade dos resultados para mitigar e reduzir os níveis de exposição de riscos;
- l) Aprimorar os planos a partir dos resultados dos testes e exercícios;
- m) Administrar a contingência quando da interrupção de atividades, com base nos planos desenvolvidos;
- n) Propor os recursos necessários para a implantação e o desenvolvimento das ações relacionadas à continuidade das atividades, bem como para a realização dos testes e dos exercícios dos planos;
- o) Fornecer, tempestivamente, todas as informações solicitadas à área ou responsável interno de gestão de continuidade de negócios;
- p) Implementar os procedimentos adequados para minimizar os riscos de descontinuidade de acordo com a estratégia aprovada;
- q) Realizar treinamentos e avaliações do Plano de Continuidade de Serviços de TI periodicamente para garantir a manutenção e o bom funcionamento dos planos de continuidade.

## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO

A matriz RACI apresentada na tabela 2 é utilizada para definir com clareza as atribuições, papéis e responsabilidades de cada colaborador nas atividades do processo. A sigla RACI significa, em inglês: **Responsible, Accountable, Consulted e Informed**.

- a) **Responsible (Responsável):** pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo;
- b) **Accountable (Responsabilizado):** dono da atividade, deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada, e será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos; Cada atividade só pode possuir um Accountable;

c) **Consulted (Consultado):** pessoa que deverá ser consultada durante a execução da atividade; As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade;

d) **Informed (Informado):** pessoa que será informada acerca do progresso da execução da atividade.

**Tabela 2 - Matriz de responsabilidade do processo**

Atividade	DP	GP	PS	ETI
Aprovar a estratégia de continuidade dos serviços de TI.	A/R	C	C	C
Avaliar a relação custo/benefício das estratégias de continuidade propostas e dos planos de ação que compõem o Sistema de gestão da continuidade de TI e decidir sobre sua implementação.	A/I	R	C	I/C
Aprovar e supervisionar o plano de gestão de continuidade de serviços de TI, zelando por sua qualidade e efetividade.	A/R	C	C	I/C
Avaliar e validar os planos de ação elaborados pelas áreas da DTI e definir os testes a serem realizados. Quando necessário, retornar avaliação a DTI, indicando os ajustes a serem realizados.	A/R	C	C	I/C
Realizar, periodicamente, a análise de Impacto nos Negócios (AIN).	A	C	C	R
Propor melhorias na implantação de novos controles relativos ao plano de gestão de continuidade de serviços de TI.	A	R	C	I
Supervisionar a elaboração, implementação, testes e atualização dos planos de ação.	A	R	C	I
Desenvolver a cultura de gestão de continuidade de Serviços de TI.	A	R	C	C
Encaminhar os planos de ação às instâncias superiores, para avaliação e aprovação.	A	C	R	C
Propor as diretrizes estratégicas do Plano de gestão de continuidade de Serviços de TI do IFTO.	A	C	R	C
Supervisionar a elaboração, implementação, testes e atualização dos planos de ação que compõem o plano de gestão de continuidade de serviços de TI.	A	C	R	C
Aprovar calendário anual de testes.	A/R	C	C	C
Informar às áreas de TI os ajustes a serem realizados nos planos de ação.	A/R	C	C	I
Identificar e documentar os riscos que possam comprometer a continuidade das atividades críticas.	A	C	C	R
Propor estratégias de continuidade de negócios adequada para proteger, estabilizar, continuar, retomar e recuperar as atividades prioritárias, bem como suas interdependências e recursos de apoio.	A	C	C	R
Elaborar os planos de ação necessários para a continuidade dos serviços de TI.	A	C	C	R
Realizar treinamentos e avaliações do plano de gestão de continuidade de serviços de TI periodicamente para garantir a manutenção e o bom funcionamento dos planos de continuidade.	A	C	C	R

**Legenda:**

**DP:** Dono do Processo (Alta-Gestão).

**GP:** Gerente do Processo (Comitês).

**PS:** Proprietário do Serviço (Diretoria de TI).

**ETI:** Equipe de TI.

## 7. INDICADOR DE DESEMPENHO

O Processo de gestão de continuidade de serviços de TI será monitorado constantemente e medido através de indicadores de desempenho. Essas medidas serão consolidadas periodicamente e farão parte do relatório gerencial do processo.

Esse relatório tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. A tabela 3 apresenta o indicador de desempenho do processo.

**Tabela 3 - Indicador de Desempenho.**

<b>Indicador</b>	Índice de desempenho do plano de gestão de continuidade de serviços de TI.
<b>Descrição</b>	Índice responsável por verificar o aumento do número dos serviços de TI contemplados no plano de continuidade de serviços de TI.
<b>Objetivo</b>	Ter 60 % dos serviços essenciais de TI cobertos pelo plano de continuidade de serviços de TI até 2024.
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Fórmula</b>	Soma
<b>Meta</b>	Aumentar em pelo menos 10% o número de serviços de TI contemplados no plano de gestão de continuidade de serviços de TI.
<b>Ferramenta</b>	Planilha Eletrônica
<b>Fonte</b>	Catálogo de serviços TI.
<b>Responsável</b>	Diretoria de Tecnologia da Informação.

## 8. PROCESSOS RELACIONADOS

O gerenciamento da continuidade dos serviços de TI interage, particularmente, com vários processos. Dentre eles podem ser citados:

- a) **Gerenciamento do Nível de Serviço:** fornecendo informações sobre as obrigações dos serviços de TI;
- b) **Gerenciamento da Disponibilidade:** desenvolvendo e implementando medidas de prevenção;
- c) **Gerenciamento da Configuração:** fornecendo informações sobre o que é preciso restaurar depois de um desastre;
- d) **Gerenciamento de Capacidade:** garantindo que as exigências do negócio tenham suporte dos recursos de TI;
- e) **Gerenciamento de Mudança:** garantindo que todos os planos do gerenciamento da continuidade dos serviços de TI estejam atualizados e corretos.

## 9. REFERÊNCIAS

Office of Government Commerce (OGC). **ITIL v3 Service Strategies**. Inglaterra: TSO 2007. Vol1.

Office of Government Commerce (OGC). **ITIL v3 Service Design**. Inglaterra: TSO 2007. Vol2.

Office of Government Commerce (OGC). **ITIL v3 Service Transition**. Inglaterra: TSO 2007. Vol3.

Office of Government Commerce (OGC). **ITIL v3 Service Operation**. Inglaterra: TSO 2007. Vol4.

Office of Government Commerce (OGC). **ITIL v3 Service Continual Service Improvement**. Inglaterra: TSO 2007. Vol5.

Palmas, 11 de janeiro de 2021.

**Kleyton Matos Moreira**  
Diretor de Tecnologia da Informação

**Paula Karini Dias Ferreira Amorim**  
Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação  
PORTARIA Nº 242/2019/REI/IFTO, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019



Documento assinado eletronicamente por **Kleyton Matos Moreira, Diretor**, em 16/04/2021, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paula Karini Dias Ferreira Amorim, Presidente**, em 16/04/2021, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.iftto.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.iftto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1274298** e o código CRC **EA80565E**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200  
portal.iftto.edu.br — reitoria@iftto.edu.br