

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
SECRETARIA DE GOVERNANÇA

Plano de Continuidade do Negócio - PCN

2023 - 2024



FICHA TÉCNICA

Secretaria de Governança

Cláudio de Albuquerque Marques
Diretor

Coordenação Geral

Karla Raquel de Brito Bezerra

Equipe da Secretaria de Governança

Brunna Grasiella Matias Silveira
Francisco Jonatan Soares
Livia Rodrigues Barreto
Rebecca Maria de Freitas Sousa Oliveira
Yane Nóbrega de Aguiar

Equipe Técnica

Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

Eduardo Raphael Santos Palheta
Fabrício da Rocha Leite

Superintendência de Tecnologia da Informação

Amarildo Maia Rolim
Beatriz Duarte Lima de Araujo
Kilvia Arruda Castro
Lucas Magalhães Crisóstomo
Salomão Jonas Agostinho Nunes
Silvio Roberto Martins Amarante
Vera Lúcia Pontes Juvêncio

Pró-Reitoria de Planejamento e Administração

Fabiano Olanda Sales Rocha
Lina Costa Joca
Luana Claudio Sombra

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Rafael de Freitas Pereira

Pró-Reitoria de Graduação

Antonio Jones Bezerra de Almeida

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

Ewerton da Silva Menezes
Kellen Miranda Sá
Luciana Rocha Barros Gonçalves

LISTA DE SIGLAS

CGOV - Comitê de Governança

GCN - Gestão de Continuidade do Negócio

PCN - Plano de Continuidade do Negócio

PROGEP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação

PROPLAD - Pró-Reitoria de Planejamento e Administração

PRPPG - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

UFC Infra - Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SECGOV - Secretaria de Governança

STI - Superintendência de Tecnologia da Informação

UFC - Universidade Federal do Ceará

LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES

ANEXO 1 - Principais incidentes (causas e setores responsáveis pelo tratamento)

ANEXO 2 - Principais processos relativos às ações de contingência

ANEXO 3 - Plano de evacuação de emergência

APÊNDICE 1 - Macroprocesso do Plano de Continuidade do Negócio

APÊNDICE 2 - Fluxograma de comunicação do incidente

APÊNDICE 3 - Contatos de emergência

GLOSSÁRIO

INCIDENTE: Evento repentino e não planejado, que tenha causado algum dano ou colocado em risco ativo, processo ou serviço da instituição.

IMPACTO: Consequência de um incidente que afeta os objetivos definidos em uma determinada operação ou serviço.

UNIDADE: Componente da estrutura organizacional com responsabilidades e competências relacionadas a atividades acadêmicas ou administrativas, podendo ser subdividida em setores.

UNIDADE RESPONSÁVEL: Unidade com atribuições de elaborar e coordenar o Plano de Continuidade do Negócio, além de orientar e acompanhar sua implementação em situações de ocorrência de incidentes, bem como assegurar, no âmbito de sua atuação, apoio especializado às demais unidades da UFC.

UNIDADE AFETADA: Unidade ou setor da Universidade direta ou indiretamente impactado pela ocorrência do incidente.

SETOR: Subunidade, com funções acadêmicas ou administrativas.

PROCESSO CRÍTICO: Conjunto de atividades, relacionadas entre si, que devem ser executadas de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais da unidade ou da instituição.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. ESCOPO DE ATUAÇÃO	9
2.1. Incidentes e principais causas	9
2.2. Acionamento do plano	10
3. MACROPROCESSO	11
4. CONCLUSÃO	16
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	18
ANEXOS	20
Anexo 1 - Principais incidentes (causas e setores responsáveis pelo tratamento)	20
Anexo 2 - Principais processos relativos às ações de contingência	40
Anexo 3 - Plano de evacuação de emergência	53
APÊNDICES	56
Apêndice 1 - Macroprocesso do Plano de Continuidade do Negócio	56
Apêndice 2 - Fluxograma de comunicação do incidente	57
Apêndice 3 - Contatos de emergência	58

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Introdução

O Plano de Continuidade do Negócio (PCN) é um documento-guia para a execução da Gestão da Continuidade do Negócio (GCN). Esta, por sua vez, é um processo abrangente e permanente para a identificação de potenciais incidentes que comprometem a entrega de produtos e serviços em níveis de funcionamento adequados definidos pela organização, e seus possíveis impactos nas operações do negócio, caso esses incidentes se concretizem. Nesse sentido, segundo Ladeira:

O plano de continuidade de negócios (PCN), também chamado de plano de continuidade operacional, é um documento no qual ficam definidas as estratégias que deverão ser adotadas para manter o pleno funcionamento das operações da empresa caso ela venha a enfrentar adversidades causadas por fatores internos ou externos à organização. Ou seja, trata-se de uma espécie de plano emergencial que vai guiar a gestão da continuidade do negócio em situações de imprevisto que vão desde a temporária falta de energia elétrica até desastres naturais, pandemia, incêndios, pane nos sistemas de segurança, acidentes etc. O PCN é uma ferramenta que serve para dar maior segurança aos gestores ao tentar reduzir ao máximo o impacto dessas situações, garantir que as operações essenciais não sejam interrompidas ou prejudicadas e orientá-los sobre que estratégias de enfrentamento adotar. (LADEIRA, 2021).

O normativo ISO 22301:2019 estabelece o PCN como o documento que orienta a organização a responder a um incidente, capacitando-a a restaurar a entrega de produtos e serviços de acordo com os objetivos de continuidade de negócios. Conforme a RSE CONSULTORIA:

A norma ISO 22301:2019 refere-se ao Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios e define os requisitos para a implantação do sistema. Segundo esta norma, a continuidade de negócios é a capacidade que uma organização tem de continuar a entrega de produtos ou serviços em níveis aceitáveis pré-definidos após um incidente de interrupção. (RSE CONSULTORIA, 2016)

Nesse sentido, a GCN da Universidade Federal do Ceará (UFC) objetiva salvaguardar a instituição, capacitando-a para responder eficazmente a incidentes de desastres e eventos desfavoráveis que possam ocasionar impactos significativos em suas atividades de valor agregado, minimizando situações de ocorrência de incidentes, e interrupções que potencialmente promovam danos operacionais, materiais e humanos, bem como riscos à reputação e à imagem institucionais.

Dentre os benefícios em adotar a GCN na organização, apontam-se:

- A capacidade de identificar processos críticos indispensáveis para a manutenção da prestação dos serviços da instituição;
- O aumento da eficácia ao reagir às interrupções da operação, com a minimização de impactos negativos em caso de ocorrência de incidentes, tais como incêndios, enchentes, corte no fornecimento de água/energia/internet, impossibilidade de atividade presencial (administrativa/ acadêmica), falhas ou danos nos sistemas computacionais, entre outros;
- A proteção e melhoria da reputação, credibilidade e resiliência institucionais;
- A redução de custos diretos e indiretos com interrupções;
- O aprimoramento da capacidade de identificar medidas preventivas diante de incidentes evitáveis, apresentando controle proativo aos riscos.

O PCN objetiva diagnosticar cenários de ocorrências de situações inesperadas, a exemplo de desastres, além de estabelecer formas de gerenciar os impactos imediatos de um incidente de interrupção, assegurando:

- O bem-estar da comunidade universitária;
- A mitigação de danos nas instalações;
- A segurança de dados institucionais;
- A continuidade dos serviços essenciais a partir das alternativas estratégicas, táticas e operacionais para responder à interrupção;
- A comunicação com as partes interessadas e respectivos contatos de emergência.

O Plano de Continuidade do Negócio mostra-se como instrumento imprescindível de gestão e governança, buscando definir com clareza e objetividade ações que mitiguem riscos ao cumprimento da missão institucional da Universidade, diante de incidentes, de emergências e de interrupções imprevistas.

A segurança institucional, direito e responsabilidade de todos que compõem a UFC, é uma dimensão integrante da continuidade do negócio. Portanto, faz-se necessário que o PCN seja formalizado, publicizado e cumprido por toda a comunidade universitária.

2. ESCOPO DE ATUAÇÃO

O escopo de atuação, indicados por meio de cenários de descontinuidade descritos neste plano, abrangem as seguintes indisponibilidades:

- Indisponibilidade de acesso físico aos ambientes institucionais (administrativos e acadêmicos);
- Indisponibilidade de pessoas-chaves para o desenvolvimento dos processos críticos da organização;
- Indisponibilidade de serviços em unidades especiais (processos essenciais relacionados à infraestrutura, gestão de pessoas, gestão de tecnologia de informação e ao planejamento administrativo);
- Indisponibilidade do ensino em formato presencial (graduação e pós-graduação).

Deste modo, no âmbito da UFC, consideraram-se as seguintes unidades parceiras na elaboração deste plano:

- Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental (UFC Infra);
- Superintendência de Tecnologia da Informação (STI);
- Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD);
- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP);
- Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD);
- Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG).

Estas unidades, além de responsáveis pela elaboração do plano, deverão coordenar, orientar e acompanhar sua implementação em situações de ocorrência de incidentes, bem como assegurar, no âmbito de sua atuação, apoio especializado às demais unidades da UFC. Além das unidades citadas, poderá haver colaboração direta ou indireta de outras unidades, a depender da natureza e abrangência do incidente.

Caberá, ainda, à unidade responsável a avaliação dos danos, planejamento das ações de contingência, reparação dos danos e emissão de relatórios de atividades do PCN.

2.1 Incidentes e principais causas

Em um contexto de concretização de incidente vinculado a um dos cenários que fazem parte do escopo de atuação do PCN, a UFC será impactada por potenciais riscos de descontinuidade dos seus serviços essenciais.

Apresenta-se no **Anexo 1** os principais incidentes, suas respectivas causas

e contatos dos setores responsáveis pelas medidas de contingência, de acordo com cada cenário.

2.2 Acionamento do Plano

O PCN será acionado na ocorrência de incidente, em algum dos cenários de descontinuidade, que possa ocasionar vulnerabilidade à manutenção dos serviços da UFC em níveis de funcionamento adequados.

Será de inteira responsabilidade da(s) unidade(s) afetada(s) seguir as orientações definidas no PCN, tais como realizar algumas ações emergenciais, ainda no contexto em que ocorrer o incidente, caso indicado, e imediatamente comunicar e acionar os contatos e as partes interessadas, prioritariamente por telefone, ou pessoalmente, caso seja possível.

3. MACROPROCESSO

O PCN é um conjunto de processos definidos a partir da ocorrência de incidentes, cujo macroprocesso é composto pelas seguintes etapas e dispostas no **Apêndice 1** deste documento:

Etapa 1. Identificar o incidente;

Etapa 2. Comunicar o incidente;

Etapa 3. Evitar possíveis danos sequenciais (se possível);

Etapa 4. Restabelecer as operações essenciais (se possível);

Etapa 5. Avaliar danos;

Etapa 6. Planejar ações de contingência;

Etapa 7. Reparar danos;

Etapa 8. Retornar às operações ao nível original;

Etapa 9. Emitir relatório de atividades.

Etapa 1. Identificar o incidente

O processo do PCN inicia-se com a concretização do incidente, identificando sua natureza, as unidades e os serviços afetados, bem como as unidades responsáveis pela mitigação dos impactos.

Etapa 2. Comunicar o incidente

O fluxograma de comunicação do incidente encontra-se no **Apêndice 2** deste documento.

Etapa 2.1. Comunicar às autoridades competentes

Na ocorrência de um incidente caso seja necessário acionar autoridades competentes externas à instituição, a exemplo da Polícia Militar (190), Bombeiros (193), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU (192) e Defesa Civil (199), deverá ser dada prioridade a esta comunicação, notificando a autoridade responsável pela solução imediata do incidente.

No **Apêndice 3**, consta a relação das principais autoridades competentes, para acionamento em situações de emergência, com suas respectivas atribuições.

Em ocasiões desta natureza, todo e qualquer membro da comunidade universitária, seja este aluno, servidor docente ou técnico-administrativo, ou empregado terceirizado deverá ser responsável pela notificação à autoridade, tão logo tome conhecimento do incidente.

Nesta comunicação, deverá ser informado se o incidente está ocasionando, ou potencialmente poderá ocasionar, risco à integridade física de pessoas e/ou

instalações prediais, a hora provável do início da ocorrência, sua localização precisa, natureza, magnitude e impacto do desastre.

A depender da natureza do incidente, uma ou mais unidades serão responsáveis pelo plano de contingência e pelo fluxo de comunicação do incidente aos diversos setores da instituição.

Etapa 2.2. Comunicar as unidades afetadas

Após a comunicação às autoridades competentes, a unidade responsável pelo tratamento do incidente deverá contatar as diversas áreas afetadas da instituição.

Na comunicação às unidades afetadas, a unidade responsável deverá informar:

- Natureza do incidente;
- Impacto e abrangência;
- Efeitos na continuidade dos serviços;
- Medidas de contingência previstas;
- Tempo previsto de recuperação;
- Nível de segurança para entrar/permanecer no ambiente afetado.

As unidades afetadas deverão contatar seus setores a fim de repassar as informações pertinentes a cada setor, no que couber, incluindo informar:

- Local para o qual as pessoas deverão se direcionar durante o momento de crise (servidores e público atendido);
- Serviços que permanecerão disponíveis (se houver);
- Condições de atendimento ao público (se houver);
- Condições para o desenvolvimento dos demais serviços da unidade durante a crise.

Caso necessário, as unidades afetadas deverão providenciar comunicação com o público atendido, esclarecendo quais serviços manterão atendimento (se houver) e em que condições.

Etapa 2.3. Comunicar ao Gabinete do Reitor

Após notificar as unidades afetadas, a depender do grau de inoperância de serviços essenciais, da gravidade do incidente, de sua proporção e impacto, da quantidade de unidades afetadas e do número de áreas envolvidas nas medidas de contingência, a unidade responsável deverá dar ciência do incidente ao Gabinete do Reitor.

O Gabinete do Reitor tomará as providências para garantir a comunicação à comunidade universitária em geral e aos cidadãos, no que couber. Condicionada à magnitude do incidente, o Gabinete do Reitor também providenciará informativo em meios oficiais e de ampla divulgação, a exemplo de portais de internet institucionais e imprensa.

Etapa 2.4. Comunicar fornecedores e prestadores de serviços

A depender da abrangência e magnitude do incidente, e do tempo previsto de recuperação dos serviços, a unidade responsável pelas medidas de contingência e as unidades afetadas, no que couber, deverão dar conhecimento aos fornecedores e prestadores de serviços que serão impactados pelo incidente. Nesta comunicação deverá ser acordado se será mantida a prestação de serviços e em que termos.

Etapa 3. Evitar possíveis danos sequenciais (se possível)

Ao tomar conhecimento do incidente, a unidade responsável deverá avaliar imediatamente se são cabíveis medidas emergenciais que minimizem possíveis danos sequenciais decorrentes do evento inicial.

Estas medidas deverão reduzir o impacto do incidente e os seus eventuais prejuízos, mitigando os transtornos sobre os seus potenciais desdobramentos.

Por exemplo, na ocorrência de um incêndio em um determinado setor, caso seja possível e considerando as condições de segurança, a unidade responsável deverá adotar medidas de contenção, a fim de evitar o alastramento do fogo para setores próximos.

Etapa 4. Restabelecer as operações essenciais (se possível)

Após a mitigação dos riscos sequenciais iminentes, a unidade responsável, no que couber, com o auxílio das unidades afetadas, deverá providenciar o restabelecimento das operações essenciais em níveis mínimos, caso seja possível e conveniente.

Neste momento, deverão ser tomadas medidas paliativas antes da avaliação apurada dos danos e a execução do plano de contingência.

Etapa 5. Avaliar danos

Considerando a possibilidade do restabelecimento mínimo das operações essenciais, a unidade responsável deverá realizar a avaliação das causas do incidente, bem como gravidade, dimensão e consequências, a fim de determinar as ações de contingência necessárias para a solução do problema e correção dos danos.

Caso não seja possível restabelecer em níveis mínimos as operações organizacionais para manutenção dos serviços essenciais, a avaliação refinada dos danos ocorrerá imediatamente após a adoção das medidas corretivas para minimização dos danos potencialmente sequenciais (etapa 3).

Etapa 6. Planejar ações de contingência

Nesta etapa, a unidade responsável estabelecerá o planejamento das atividades para garantir o retorno das operações aos níveis originais, depois da ocorrência do incidente. Estas ações poderão contar com a participação ativa das unidades afetadas.

As ações incluem gerir, administrar, eliminar ou neutralizar os impactos nas unidades afetadas para a superação da crise, por meio da definição de medidas

corretivas que considerem:

- Garantir a segurança das pessoas que trabalham e fazem uso dos serviços das unidades afetadas, e dos profissionais envolvidos na correção do problema;
- Orientar servidores e demais membros envolvidos sobre os procedimentos de conduta durante a reparação dos danos.

O plano de contingência deverá identificar, por unidade afetada:

- Recursos e ativos danificados;
- Recursos necessários para a recuperação dos danos;
- Serviços interrompidos durante a crise.

Os tipos de recursos considerados devem incluir, mas não se limitar:

- Pessoas;
- Informações e dados;
- Sistema de tecnologia da informação e comunicação;
- Infraestrutura física, como edifícios e locais de trabalho;
- Equipamentos;
- Transporte e logística.

Nesta etapa, caso necessário, deverão ser prestados novos esclarecimentos à comunidade universitária e à sociedade sobre o planejamento das ações de contingência, com a previsão para reparação dos danos e retorno das atividades ao nível original.

Destaca-se que os principais processos relativos às ações de contingência, por unidade responsável, estão apresentados, de forma ilustrativa, no **Anexo 2** deste documento. A descrição detalhada das atividades dos processos poderá ser consultada no portal de processos da UFC: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/>. Ademais, no **Anexo 3**, consta o plano de evacuação de emergência, em caso de incêndio.

Etapa 7. Reparar danos

Depois de elaborado o planejamento de contingência serão adotadas as medidas corretivas previstas para reparação dos prejuízos, a fim de retornar às operações a níveis de funcionamento adequados.

A unidade responsável proverá recursos (materiais, pessoal e equipamentos) às unidades afetadas para correção do problema.

A execução das ações deverá ser monitorada pela unidade responsável para verificação do cumprimento do cronograma de recuperação previsto, assim como para a avaliação da efetividade de seus resultados.

Durante esta etapa, também deverá ser validada a estabilidade dos recursos recuperados, do ambiente e das operações afetadas.

Etapa 8. Retornar às operações ao nível original

Uma vez cumprido o cronograma do plano de contingência e validada a estabilidade do ambiente, os serviços deverão retornar ao nível original anterior ao incidente, com funcionamento regular de todas as atividades das unidades afetadas.

O retorno das operações à normalidade deverá ser amplamente comunicado às unidades envolvidas, comunidade universitária e sociedade, a depender da dimensão do evento e do impacto de suas consequências.

As unidades afetadas deverão comunicar o retorno das operações aos seus respectivos servidores e público atendido, e o Gabinete do Reitor providenciará a comunicação à comunidade universitária e à sociedade em geral, quando necessário.

Etapa 9. Emitir relatório de atividades

O plano será encerrado após a validação institucional da recuperação e estabilidade dos recursos, processos e ambiente.

Após o retorno das operações ao nível original, a unidade responsável deverá emitir relatório de atividades, no qual constará:

- Data, hora, duração e localização do incidente;
- Natureza do incidente;
- Avaliação de danos, discriminando, por unidade afetada, quais danos causados, que serviços foram paralisados e que serviços essenciais foram mantidos (quando houver);
- Medidas paliativas emergenciais adotadas para abrandar os possíveis danos sequenciais ao evento inicial;
- Plano de contingência (com apresentação do cronograma de ações corretivas, especificando ações previstas, cumpridas, prazos e responsáveis);
- Data e condições do retorno parcial das operações à normalidade (quando houver);
- Data do retorno integral das operações à normalidade;
- Aprendizados adquiridos e melhorias processuais percebidas durante a crise e na aplicação do plano de contingência.

O relatório será encaminhado às unidades afetadas e à Secretaria de Governança até 30 (trinta) dias após o retorno integral das operações ao nível original anterior ao incidente. Dependendo da abrangência e gravidade do incidente, o relatório deverá ser enviado também ao Gabinete do Reitor. Ressalta-se que a Secretaria de Governança poderá solicitar relatório de atividades durante o retorno parcial das operações, a depender da natureza e gravidade do incidente.

A Secretaria de Governança monitorará o Plano de Continuidade do Negócio - PCN, reportando, semestralmente, ao Comitê de Governança (CGOV) os incidentes ocorridos e as medidas adotadas a partir dos relatórios de atividades encaminhados pelas unidades responsáveis. A Secretaria de Governança poderá apresentar o monitoramento do PCN em menor periodicidade e em reuniões das Câmaras do CGOV (Câmara de Atividades-Fim e Câmara de Atividades-Meio), a depender da natureza e gravidade do incidente.

4. CONCLUSÃO

Este plano deverá ser revisado a cada dois anos pelas unidades responsáveis por sua elaboração, com coordenação e monitoramento da Secretaria de Governança, sendo submetido, posteriormente, à aprovação do Comitê de Governança.

A Universidade Federal do Ceará espera com o Plano de Continuidade do Negócio disponibilizar à comunidade universitária informações objetivas e procedimentos claros para garantir a segurança institucional e o bem-estar de toda a comunidade acadêmica e dos cidadãos atendidos por nossos serviços.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 22301**: segurança e resiliência: sistema de gestão de continuidade de negócios: requisitos. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

IFSC - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. **Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios de Tecnologia da Informação e Comunicação SGCN - TIC**, 2018. Disponível em:

<https://www.ifsc.edu.br/documents/526028/877206/Sistema+de+Gest%C3%A3o+de+Continuidade+de+Neg%C3%B3cios+de+TI+do+IFSC.pdf/f8680616-60be-9a03-3f9d-28159ebe5ab6> Acesso em: 20 maio 2022.

LADEIRA, Marcelo. **Plano de continuidade de negócios**: o que é, para que serve, principais benefícios e passo a passo de como fazer. 2021. Disponível em:

<https://www.siteware.com.br/gestao-estrategica/plano-continuidade-negocios-pcn/>

Acesso em: 25 maio 2022.

RSE CONSULTORIA. **Sistema de gestão de continuidade de negócio - ISO 22301**. Lauro de Freitas: RSE Consultoria, 2016. Disponível em:

<https://www.rsem.com.br/iso22301/>. Acesso em: 25 maio 2022.

SHERMAN, Augusto. **Gestão de continuidade de negócios no TCU**. [S. l., 2012?]. 19 slides. Disponível em:

<https://portal.tcu.gov.br/data/files/9D/16/8F/1E/4C75D410F10055D41A2818A8/2506106.PDF>. Acesso em: 19 maio 2022.

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Programa de Continuidade de Negócios da UFRN**. Disponível em:

<https://drive.google.com/file/d/1-z4Qm03PJALY5YjaXIRgZ2KBMUotw3Mh/view?usp=sharing>. Acesso em: 19 maio 2022.

ZEGARRA, Roberto. **Gestão de continuidade de negócios para a administração pública: dicas e orientações para a implantação**. [S. l.], 2012. 22 slides. Disponível em:

<https://portal.tcu.gov.br/data/files/84/E5/89/DD/4C75D410F10055D41A2818A8/2506105.PDF>. Acesso em: 19 maio 2022.

6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1411/2014. Processo: 021.792/2013-5. Auditoria Operacional. Fundação Universidade Federal do Amazonas. Fiscalização integrante da primeira fase do trabalho de fiscalização de governança de tecnologia da informação (TI) com foco na avaliação da entrega de resultados e na gestão de riscos, realizado na sistemática de fiscalização de orientação centralizada (FOC). Determinações. Recomendações. Relator: Weder de Oliveira, 28 de maio de 2014. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/*/KEY%253A%2522ACORDA O-COMPLETO-1305933%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT %2520desc/0/%2520. Acesso em: 29 junho 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1328/2012. Processo: 015.573/2011-7. Relatório de Auditoria. Centrais Elétricas Brasileiras S.A. Relatório de auditoria operacional na Eletrobrás. Tema de maior significância nº 7 de 2011 sobre sistemas informatizados de gestão de empresas estatais. Oportunidades de melhoria. Determinações e recomendações. Chancela de sigilo em alguns documentos dos autos. Relator: Walton Alencar Rodrigues, 30 de maio de 2012. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/*/KEY%253A%2522ACORDA O-COMPLETO-1234486%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT %2520desc/0/%2520. Acesso em: 30 junho 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 2523/2012. Processo: 015.570/2011-8. Relatório de Auditoria. Centrais Elétricas do Norte S/A (Eletronorte), Centrais Elétricas Brasileiras S/A (Eletrobras), Casa da Moeda do Brasil, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) e Petrobras Distribuidora S/A. Relatório consolidado de auditorias operacionais. Tema de maior significância nº 7 de 2011 sobre sistemas informatizados de gestão de empresas estatais. Oportunidades de melhoria. Recomendações. Relator: Marcos Bemquerer, 19 de setembro de 2012. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/*/KEY%253A%2522ACORDA O-COMPLETO-1247601%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT %2520desc/0/%2520. Acesso em: 30 junho 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1411/2014. Processo: 021.792/2013-5. Relatório de Auditoria. Secretaria de Controle Externo no Amazonas. Auditoria operacional. Fundação Universidade do Amazonas. Fiscalização integrante da primeira fase do trabalho de fiscalização de governança de tecnologia da informação (TI) com foco na avaliação da entrega de resultados e na gestão de riscos, realizado na sistemática de fiscalização de orientação centralizada (FOC). Determinações. Recomendações. Relator: Weder de Oliveira, 28 de maio de 2014. Disponível em: https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/*/KEY%253A%2522ACORDA O-COMPLETO-1305933%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT %2520desc/0/%2520. Acesso em: 30 junho 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1684/2014. Processo: 013.420/2013-5. Relatório de Auditoria. Eletrobrás Termonuclear S.A. Auditoria operacional. Eletrobrás Termonuclear S.A. Fiscalização integrante da primeira fase do trabalho de fiscalização de governança de tecnologia da informação (TI) com foco na avaliação da entrega de resultados e na gestão de riscos, realizado na sistemática de fiscalização de orientação centralizada (FOC).

Determinações. Recomendações. Relator: Weder de Oliveira, 25 de junho de 2014. Disponível em:

<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/Ac%25C3%25B3rd%25C3%25A3o%25201.684%252F2014/%2520/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/1/%2520>. Acesso em: 30 junho 2022.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Acórdão 491/2015. Processo: 011.240/2014-8. Relatório de Auditoria. Auditoria operacional. Auditoria operacional na Secretaria do Tesouro Nacional - STN/MF. Avaliação dos controles gerais de tecnologia da informação e de aplicativos de entrada, processamento e saída de dados dos sistemas de informação usados na gestão da dívida pública federal. Necessidade de reforço nos controles gerais de TI e de elaboração de plano de ação para a implantação definitiva do sistema integrado da dívida pública. Determinações e recomendações. Arquivamento. Relator: José Mucio Monteiro, 11 de março de 2015. Disponível em:

https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/acordao-completo/*/KEY:ACORDAO-COMPLETO-1390123/NUMACORDAOINT%20asc/0. Acesso em: 30 junho 2022.

Lei complementar nº 101, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm. Acesso em: 30 junho 2022.

Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm. Acesso em: 30 junho 2022.

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm. Acesso em: 30 junho 2022.

Provimento 02/CONSUNI, de 16 de março de 2020. Dispõe sobre ações a serem realizadas no âmbito da Universidade Federal do Ceará (UFC), em virtude da pandemia decorrente do Coronavírus (SARS-COV-2/COVID-19). Disponível em: https://www.ufc.br/images/files/noticias/2020/200317_provimento_02_consuni_coronavirus.pdf. Acesso em: 30 junho 2022.

Portaria 209/ Gabinete do Reitor, de 30 de junho de 2022. Institui o Programa de Gestão e Desempenho no âmbito da Universidade Federal do Ceará (UFC). Disponível em: https://www.ufc.br/images/files/noticias/2022/portaria_209_2022_gab_reitor.pdf. Acesso em: 01 julho 2022.

ANEXO 1

Principais incidentes (causas e setores responsáveis pelo tratamento)

1. Infraestrutura

INCIDENTE							
Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Áreas Verdes	Queda de árvore sem danos ao patrimônio	Árvore com saúde comprometida devido a vários fatores	<p>Realizar vistoria em todas as 10 mil árvores dos Campi da UFC com equipamentos adequados</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar quais as árvores de risco iminente -Elaborar plano de manejo de supressão que deve ser assinado por Eng. Agrônomo ou Eng. Florestal - Executar o plano seguindo cronograma - Seguir as diretrizes da Política de Arborização a fim de evitar conflitos em árvores e elementos urbanos 	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufci.ufc.br

2	Áreas Verdes	Queda de árvore com danos ao patrimônio	Árvore com saúde comprometida devido a vários fatores	Realizar vistoria em todas as 10 mil árvores dos Campi da UFC com equipamentos adequados -Identificar quais as árvores de risco iminente -Elaborar plano de manejo de supressão que deve ser assinado por Eng. Agrônomo ou Eng. Florestal - Executar o plano seguindo cronograma - Seguir as diretrizes da Política de Arborização a fim de evitar conflitos em árvores e elementos urbanos	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufcinfra.ufc.br
3	Áreas Verdes	Interrupção do Contrato de Manejo de Áreas Verdes por dessincronização de fim e início de novo contrato	Tempo curto de início da abertura do processo de nova contratação	Abrir processo de contratação de nova licitação	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufcinfra.ufc.br
4	Resíduos	Interrupção do Contrato de Coleta de Resíduos Comuns e de Saúde por falta de saldo no contrato	Contrato com Saldo muito baixo para a demanda da Universidade	Governo Federal destinar mais recurso de custeio para as Universidades	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufcinfra.ufc.br
5	Resíduos	Interrupção do Contrato de Coleta de Resíduos Comuns e de Saúde por dessincronização de fim e início de novo contrato	Tempo curto de início da abertura do processo de nova contratação	Abrir processo de contratação de nova licitação	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufcinfra.ufc.br

6	Indisponibilidade de equipe de trabalho	Afastamento por mais de 1 mês do engenheiro ambiental ou do biólogo sem substituição	Quadro da PEGA pequeno para a dimensão do setor	Contratar Eng. Agrônomo	PEGA	(85)3366.9542	prefeitura.especial@ufcinfra.ufc.br
7	Indisponibilidade de equipe de trabalho	Afastamento por mais de 1 mês do engenheiro mecânico sem substituição	Quadro da CPO pequeno para a dimensão do setor	Contratar Eng. Mecânico	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br
8	Indisponibilidade de equipe de trabalho	Afastamento por mais de 1 mês do engenheiro civil (especialidade estrutural) sem substituição	Quadro da CPO pequeno para a dimensão do setor	Contratar Eng. Civil (especialidade estrutural)	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br
9	Indisponibilidade de software de trabalho	Indisponibilidade de software BIM para desenvolvimento das atividades	Não contratação de softwares de engenharia e arquitetura para realização de projetos	Aquisição de software BIM	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br
10	Indisponibilidade de gestor no cargo de direção	Desistência do diretor de obras da função comissionada	Problemas de saúde ou individuais	Preparação de substitutos para o cargo de diretoria	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br
11	Indisponibilidade de gestor no cargo de direção	Desistência do diretor de projetos da função comissionada	Problemas de saúde ou individuais	Preparação de substitutos para o cargo de diretoria	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br
12	Indisponibilidade de equipamento de trabalho	Indisponibilidade de computadores com hardware compatível ao software BIM para desenvolvimento das atividades	Não realizar aquisição de computadores com hardware potente	Aquisição de computadores com hardware potentes	CPO	(85)3366.9540	admcpo@ufcinfra.ufc.br

13	Abastecimento de Energia	Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica	<p>1.0. Pode ser causada por fatores externos ao sistema elétrico da UFC como:</p> <p>1.1. Indisponibilidade da Concessionária</p> <p>1.2. Falhas e danos provocados à rede de subtransmissão de energia elétrica.</p> <p>2.0. Pode ser causada por fatores internos ao sistema elétrico da UFC como:</p> <p>2.1. Falhas ou danos provocados no interior da subestação geral ou cubículo geral de proteção.</p> <p>2.2. Falhas ou danos provocados em qualquer outra parte do sistema elétrico de potência da UFC seguido de falha do sistema de proteção da subestação.</p>	<p>1.0. Manter vigente o contrato da concessionária de energia.</p> <p>2.0. Manter vigente o contrato de manutenção de subestação e realizar vistorias periódicas.</p>	<p>CCE</p> <p>Prefeitura do Campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Campus do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366.9549</p> <p>(85)3366.7721</p> <p>(85)3366.8205/8206</p> <p>(85)3366.9555</p>	<p>cce@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabuçu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>
14	Abastecimento de Energia	Indisponibilidade de rede/circuitos:	Rompimento de redes elétricas decorrente da execução de obras públicas, desastres, acidentes ou envelhecimento precoce de componentes.	Manter o contrato de manutenção predial corretiva e preventiva vigente e com recurso suficiente para vistorias periódicas e execução dos serviços no prazo	<p>CCE</p> <p>Prefeitura do Campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Campus do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366.9549</p> <p>(85)3366.7721</p> <p>(85)3366.8205/8206</p> <p>(85)3366.9555</p>	<p>cce@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabuçu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>

15	Abastecimento de Energia	Falha humana	Acidente ao manusear equipamentos ou manobras internas do sistema elétrico de potência.	Supervisionar os colaboradores na utilização de EPIs e EPCs	Prefeitura do Campus Benfica Prefeitura do Campus do Porangabuçu Prefeitura do Campus do Pici	(85)3366.7721 (85)3366.8205/8206 (85)3366.9555	prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br prefeiturapici@ufc.br
16	Abastecimento de Energia	Incêndio	Incêndios que comprometam parte do sistema elétrico de potência.	Vistorias periódicas dos sistemas de combate a incêndio e adequação das instalações conforme normas vigentes	CCE Prefeitura do Campus Benfica Prefeitura do Campus do Porangabuçu Prefeitura do Campus do Pici	(85)3366.9549 (85)3366.7721 (85)3366.8205/8206 (85)3366.9555	cce@ufcinfra.ufc.br prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br prefeiturapici@ufc.br
17	Abastecimento de Energia	Falha de componentes	Falha que necessite reposição de peça ou reparo cujo reparo ou aquisição dependa de processo licitatório.	Manter o contrato de manutenção predial corretiva e preventiva vigente e com recurso suficiente para vistorias periódicas e execução dos serviços no prazo	Prefeitura do Campus Benfica Prefeitura do Campus do Porangabuçu Prefeitura do Campus do Pici	(85)3366.7721 (85)3366.8205/8206 (85)3366.9555	prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br prefeiturapici@ufc.br

18	Abastecimento de Água	Interrupção do Abastecimento de Água	<p>1.0- Danos no sistema de captação de água da UFC, por meio de poços profundos (bombas submersíveis): queima da bomba, desprendimento da bomba no poço, mau funcionamento da bomba (paralisação), curto-circuito elétrico ou incêndio no quadro de comando da bomba e etc.</p> <p>2.0- Vazamentos nas tubulações de revestimentos dos poços profundos da UFC.</p> <p>3.0- Falta de energia elétrica no campus Interrupção do abastecimento de água central da UFC para acionamento das bombas submersas, submersíveis ou centrífugas, para enchimento dos reservatórios elevados.</p> <p>4.0- Qualidade inadequada da água dos mananciais ou contaminação (acidental ou intencional) da água de abastecimento em um ou mais reservatórios d'água do campus central da UFC (interrupção total ou parcial).</p>	<p>1.0. Manter vigente o contrato da concessionária de fornecimento de água e esgoto.</p> <p>2.0. Manter o contrato de manutenção predial corretiva e preventiva vigente e com recurso suficiente para vistorias periódicas e execução dos serviços no prazo</p> <p>3.0 Abrir processo licitatório para reativação e limpeza dos poços existentes</p>	<p>CCE</p> <p>Prefeitura do Campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Campus do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366.9549</p> <p>(85)3366.7721</p> <p>(85)3366.8205/8206</p> <p>(85)3366.9555</p>	<p>cce@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>
----	-----------------------	--------------------------------------	---	---	---	--	---

			5.0- Obstrução e/ou rompimento de tubulações da rede de abastecimento de água dos campi da UFC (interrupção parcial).				
--	--	--	---	--	--	--	--

19	Esgoto	Obstrução e/ou extravasamento de esgotos	<p>1.0- Interrupção no fornecimento de energia elétrica para acionamento das bombas das estações elevatórias de esgoto.</p> <p>2.0- Danos no sistema eletromecânico, elétrico e/ou estrutural das elevatórias de esgoto: queima de bombas, mau funcionamento de bombas (paralisação), curto-circuito elétrico ou incêndio no quadro de comando das bombas, problemas estruturais nas estações elevatórias e etc.</p> <p>3.0- Aumento significativo da vazão de esgotos devido a ligações indevidas e/ou intencionais de águas de chuva sem precipitação intensa (fortes chuvas).</p> <p>4.0- Obstrução da rede de esgotamento sanitário devido a resíduos (sólidos) ou raízes nas tubulações de esgotos.</p>	<p>1.0. Manter vigente o contrato da concessionária de fornecimento de água e esgoto.</p> <p>2.0. Manter o contrato de manutenção predial corretiva e preventiva vigente e com recurso suficiente para vistorias periódicas e execução dos serviços no prazo</p>	<p>Prefeitura do Campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Campus do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366-7721</p> <p>(85)3366-8205/8206</p> <p>(85)3366-9555</p>	<p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>
----	--------	--	--	--	--	---	---

			<p>5.0- Danos/quebra das tubulações de esgotos devido a desmoronamentos de taludes/erosões ou devido ao estado de conservação dos tubos (rede antiga), ou ocasionados por perfurações de obras e serviços na UFC, provocando obstrução da rede de esgoto.</p> <p>6.0 - Ações de vandalismo, depredação, furto/roubo e/ou sabotagem do sistema de esgotamento sanitário.</p>				
20	Esgoto	Interrupção ou colapso na operação da Estação de Tratamento de Esgotos (Campus do Pici).	Interrupção no fornecimento de energia elétrica para acionamento dos equipamentos na ETE-UFC (bombas, aeradores, motores, etc).	Manter vigente o contrato de manutenção da ETE.	<p>Prefeitura do Campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Campus do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366.7721</p> <p>(85)3366.8205/8206</p> <p>(85)3366.9555</p>	<p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabuçu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>
21	Centrais telefônicas	Falhas no sistema de telefone e de dados nos blocos dos campi.	Interrupção no fornecimento de rede telefônica, falha de ramais e comunicação interna e externa.	Manter vigente o contrato de manutenção.	<p>Prefeitura do campus Benfica</p> <p>Prefeitura do Porangabuçu</p> <p>Prefeitura do Campus do Pici</p>	<p>(85)3366.7721</p> <p>(85)3366.8205/8206</p> <p>(85)3366.9555</p>	<p>prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeitura.porangabuçu@ufcinfra.ufc.br</p> <p>prefeiturapici@ufc.br</p>

22	Rede de Dados e Internet	Falha no sistema de internet, danos à rede em fibra óptica.	Interrupção no fornecimento de dados, transmissão, acesso aos sistemas e impossibilidade de acesso a documentos e pesquisas.	Manter vigente o contrato de manutenção.	Prefeitura do campus Benfica Prefeitura do Porangabuçu Prefeitura do Campus do Pici	(85)3366.7721 (85)3366.8205/8206 (85)3366.9555	prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br prefeitura.porangabuçu@ufcinfra.ufc.br prefeiturapici@ufc.br
23	Segurança Patrimonial	Descontinuidade do contrato de vigilância patrimonial.	Falência da empresa contratada; faltas graves por parte da contratada que causem necessidade de rescisão contratual.	Abrir processo para nova contratação por licitação; Realizar dispensa de licitação emergencial de modo a impedir a descontinuidade do serviço.	DVS	(85)3366.9554	vigilancia@ufc.br
24	Serviços Gerais	Descontinuidade do contratos gerais de terceirização com mão de obra exclusiva (limpeza, portaria, motoristas)	Falência da empresa contratada; faltas graves por parte da contratada que causem necessidade de rescisão contratual.	Abrir processo para nova contratação por licitação; Realizar dispensa de licitação emergencial de modo a impedir a descontinuidade do serviço.	DAG	(85)3366.9563	dag@ufcinfra.ufc.br
25	Segurança Patrimonial	Eventos de invasão da instituição com objetivo de praticar crimes (furto, assalto, atentado, etc)	Nível elevado de violência urbana nos municípios onde a Universidade está instalada.	01. Acionamento rápido da equipe de vigilância da Universidade 02. Acionamento da polícia militar	DVS	(85)3366.9554	vigilancia@ufc.br

DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

(Utilizadas nas colunas “CATEGORIA GERAL”, “INCIDENTE”, “POSSÍVEIS CAUSAS”, “SETOR RESPONSÁVEL”)

SIGLA	DEFINIÇÃO
PEGA	PREFEITURA ESPECIAL DE GESTÃO AMBIENTAL

ETE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO
CPO	COORDENADORIA DE PROJETOS E OBRAS
CCE	COORDENADORIA DE CONSERVAÇÃO DE ENERGIA
DAG	DEPARTAMENTO DE ATIVIDADES GERAIS
DVS	DIVISÃO DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA

2. Gestão de Pessoas

INCIDENTE							
Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Indisponibilidade do local do trabalho	Crise sanitária que inviabiliza a locomoção dos servidores	Crises sanitárias, Epidemias	Criação do Comitê de Crises	Gabinete do Reitor	(85)3366.7305	greitor@ufc.br
2	Indisponibilidade do local do trabalho	Ocupação irregular de ambientes	Manifestações , Greves				
3	Afastamentos de servidores em ocupações críticas	Servidores em Ocupações Críticas se afastam de forma não programada	Tratamento de saúde dos servidores	Mapeamento das ocupações críticas, mapeamento dos processos críticos, Portaria de Substituição eventual.	Unidades DIMOV/PROGEP	(85)3366.7519	dimov@ufc.br

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

(Utilizadas nas colunas “CATEGORIA GERAL”, “INCIDENTE”, “POSSÍVEIS CAUSAS”, “SETOR RESPONSÁVEL”)

SIGLA	DEFINIÇÃO
DIMOV	Divisão de Dimensionamento e Movimentação

3. Gestão de Tecnologia da Informação

INCIDENTE							
Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Indisponibilidade de sistemas e portais institucionais	Servidores onde os sistemas/portais indisponíveis.	Anormalidade no consumo dos recursos Problemas na arquitetura de suporte aos sistemas/portais Erros na execução dos sistemas/portais Alto consumo de recursos devido a uma alta demanda esporádica Servidores desligados devido à falta de energia elétrica	Monitoramento no consumo dos recursos; Monitoramento da estabilidade da arquitetura utilizada; Previsão de períodos de alta demanda e a realização de incremento nos recursos dos servidores Realização de testes ao fim do processo de desenvolvimento de sistemas e portais pela equipe da STI e demandantes.	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.ufc.br
2	Indisponibilidade de sistemas e portais institucionais	Interrupção no fornecimento de Internet	Problemas no provedor de serviço de Internet utilizado pela UFC Problemas nos enlaces de comunicação utilizados pela UFC;		STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.ufc.br

3	Indisponibilidade de sistemas e portais institucionais	Ataque aos portais/sistemas institucionais	Exploração de vulnerabilidades desconhecidas pela equipe; Falta de priorização dos demandantes de ações preventivas para a atualização/correção de vulnerabilidades;	Ter políticas de estudo e disseminação de melhores práticas de monitoramento constante dos sistemas desenvolvidos; As áreas demandantes/gestão superior alocar tempo e recursos para a realização das correções necessárias.	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
4	Gestão de pessoas	Afastamentos imprevistos de gestores essenciais para a manutenção dos serviços	Ausência por motivos pessoais/saúde Indisponibilidade de meios de comunicação com o gestor	Na ausência do gestor, formalizar a designação do substituto.	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
5	Indisponibilidade de meios para trabalho	Mau funcionamento de computadores	Falta de manutenção, tempo de uso	Disponibilizar peças e/ou máquinas para reposição	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
6	Indisponibilidade de sistemas	Interrupção na disponibilização dos sistemas	Servidores de hospedagem instáveis	Otimizar os sistemas e disponibilizar mais recursos	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
7	Indisponibilidade de meios para trabalho	Interrupção no sinal de rede de internet	Instabilidade na rede da RNP	Contactar a RNP	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
8	Atendimento ao usuário	Abertura de chamados desnecessários	Ausência de treinamentos	Capacitar os servidores, disponibilização de tutoriais.	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
9	Interrupção de energia elétrica	Interrupção de energia elétrica	Ausência de DR	Criação de DR; monitoramento constante	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br

10	Backup	Falhas de Backup	Ausência de DR	Criação de DR; monitoramento constante	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br
11	Sala Cofre	Falta de climatização da Sala cofre	Superaquecimento dos ativos devido falta de dimensionamento da sala e aparelhos de refrigeração	Elaborar política de monitoramento constante	STI	(85)3366.9999	relacionamento@sti.u fc.br

DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

(Utilizadas nas colunas "CATEGORIA GERAL", "INCIDENTE", "POSSÍVEIS CAUSAS", "SETOR RESPONSÁVEL")

SIGLA	DEFINIÇÃO
DR	Plano Recuperação de Desastres
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
UFC	Universidade Federal do Ceará

4. Ensino

4.1. Ensino de Graduação

INCIDENTE							
Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Sistema de gerenciamento de documentação (termos de compromisso e frequências) de bolsas	Perda de acesso à documentação de alunos bolsistas	Concentração e controle da documentação por um só Servidor técnico administrativo que detém a autoria e o controle do sistema.	Articulação para criação de um sistema institucionalizado que ofereça as funcionalidades disponíveis no sistema autoral.	STI CGPA CAD	(85)3366.9498	gabiente@prograd.ufc.br
2	Arquivamento e Acondicionamento de documentação física alocada na Seção de Arquivo e Assessoria de Legislação.	- Extravio de documentação do arquivo; - Exposição de servidores a agentes patogênicos.	- Enchentes (Decorrentes de cheias do Açude Açude Santo Anastácio); - Acondicionamento dos documentos em ambientes passíveis de invasão pelas cheias; - Contaminação do ambiente por fungos ou por insetos que venham a danificar os documentos;	- Limpeza periódica do sangradouro do Açude; - Dedetização dos ambientes e aplicação de fungicidas; - Digitalização dos arquivos físicos; - Disponibilidade de espaço de armazenamento dos documentos digitalizados.	- UFC Infra; - Seção de Arquivos da PROGRAD/STI; -STI.	(85)3366.9498	gabiente@prograd.ufc.br
3	Indisponibilidade/perda de informações críticas;	Perda de dados críticos ou perda de documentos nos diferentes setores da PROGRAD	Impossibilidade ou redução de armazenamento de documentos em meio digital;	- Implementação de Soluções de TI descentralizadas e que atendam à demanda;	PROGRAD/STI	(85)3366.9498	gabiente@prograd.ufc.br

4	Interrupção das aulas e atividades administrativas em todas as unidades acadêmicas.	-Possibilidade de perda do semestre letivo. -Impossibilidade de colação de grau em solenidades presenciais.	Disseminação de doenças infectocontagiosas graves.	Implementação do Plano Pedagógico de Emergência (PPE), mediante elaboração por comitês constituídos para tal fim.	PROGRAD e demais instâncias administrativas competentes e internas e externas.	(85)3366.9498	gabiente@prograd.ufc.br
---	---	--	--	---	--	---------------	-------------------------

DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

(Utilizadas nas colunas “CATEGORIA GERAL”, “INCIDENTE”, “POSSÍVEIS CAUSAS”, “SETOR RESPONSÁVEL”)

SIGLA	DEFINIÇÃO
CAD	Coordenadoria de Acompanhamento Discente
CGPA	Coordenadoria Geral de Programas Acadêmicos
PPE	Plano Pedagógico de Emergência
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
UFC Infra	Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

4.2. Ensino de Pós-Graduação

INCIDENTE

Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Impossibilidade/perda de informações críticas e acesso a/em sistemas institucionais e de armazenamento	Perda de dados críticos ou perda de documentos nos diferentes setores da PRPPG	Falha técnica no servidor de hospedagem Impossibilidade ou redução de armazenamento de documentos em meio digital;	Manutenção periódica do servidor de hospedagem Implementação de Soluções de TI descentralizadas e que atendam à demanda;	STI, PRPPG	(85) 3366 9942 (85) 3366 9999	prposufc@ufc.br relacionamento@sti.ufc.br
2	Dificuldade de acesso a Sistemas/Plataformas externos	Falta de acesso a sistemas de órgão de fomento (CNPq, CAPES, FUNCAP, etc.)	Acesso não autorizado ao gestor Mudança de coordenador Falha na comunicação com o órgão de fomento	Tratativas para buscar maior brevidade na substituição Aviso ao órgão antes do desligamento do responsável	PRPPG Gabinete do Reitor	(85) 3366 9942	prposufc@ufc.br
3	Sistemas/Plataformas	Falta de acesso a sistemas próprios da PRPPG (Plataforma Ícaro Moreira, SAP e outros)	Falha técnica no servidor de hospedagem Concentração e controle da informação por um só Servidor técnico administrativo	Implementação de Soluções de TI descentralizadas e que atendam à demanda;	PRPPG, STI	(85) 3366 9942 (85) 3366 9999	prposufc@ufc.br relacionamento@sti.ufc.br
4	Interrupção das aulas e atividades administrativas em todas as unidades acadêmicas.	Possibilidade de perda do semestre letivo	Disseminação de doenças infectocontagiosas graves	Implementação do Plano Pedagógico de Emergência (PPE), mediante elaboração por comitês constituídos para tal fim.	PRPPG/CENS e demais instâncias administrativas competentes e internas e externas.	(85) 3366-9171	prposufc@ufc.br

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

(Utilizadas nas colunas “CATEGORIA GERAL”, “INCIDENTE”, “POSSÍVEIS CAUSAS”, “SETOR RESPONSÁVEL”)

SIGLA	DEFINIÇÃO
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
DPC	Divisão de Protocolo Central
CEUA-UFC	Comissão de Ética no Uso de Animais da Universidade Federal do Ceará
Horto	Horto de Plantas Medicinais Prof. F. J. A. Matos
PRPPG	Pró-Reitoria de Pesquisa e de Pós-Graduação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
FUNCAP	Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico

5. Serviços em unidades especiais

INCIDENTE							
Nº	CATEGORIA GERAL	INCIDENTE	POSSÍVEIS CAUSAS	POSSÍVEIS PREVENÇÕES ÀS CAUSAS	SETOR RESPONSÁVEL (sigla do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (telefone do setor responsável pelo tratamento)	CONTATO (e-mail do setor responsável pelo tratamento)
1	Indisponibilidade dos serviços em unidades especiais	Indisponibilidade de recurso orçamentário e/ou financeiro para manutenção de contratos continuados	Acréscimo de gastos contratuais além do previsto; Contingenciamento orçamentário e/ou financeiro.	Controle da execução orçamentária e financeira dos contratos continuados	CPO CCONV CCF	(85)3366.7354 (85)3366.7369 (85)3366.7878	cpop@proplad.ufc.br cconv@proplad.ufc.br ccf@proplad.ufc.br
2	Indisponibilidade dos serviços em unidades especiais	Interrupção de contrato essencial	Inadimplemento das obrigações contratuais por parte da contratada.	Abertura de novo processo licitatório antes do encerramento do contrato	UNIDADES DEMANDANTES PROPLAD	Diversos (85)3366.7360	Diversos proplad@proplad.ufc.br

DEFINIÇÕES DAS SIGLAS


(Utilizadas nas colunas "CATEGORIA GERAL", "INCIDENTE", "POSSÍVEIS CAUSAS", "SETOR RESPONSÁVEL")

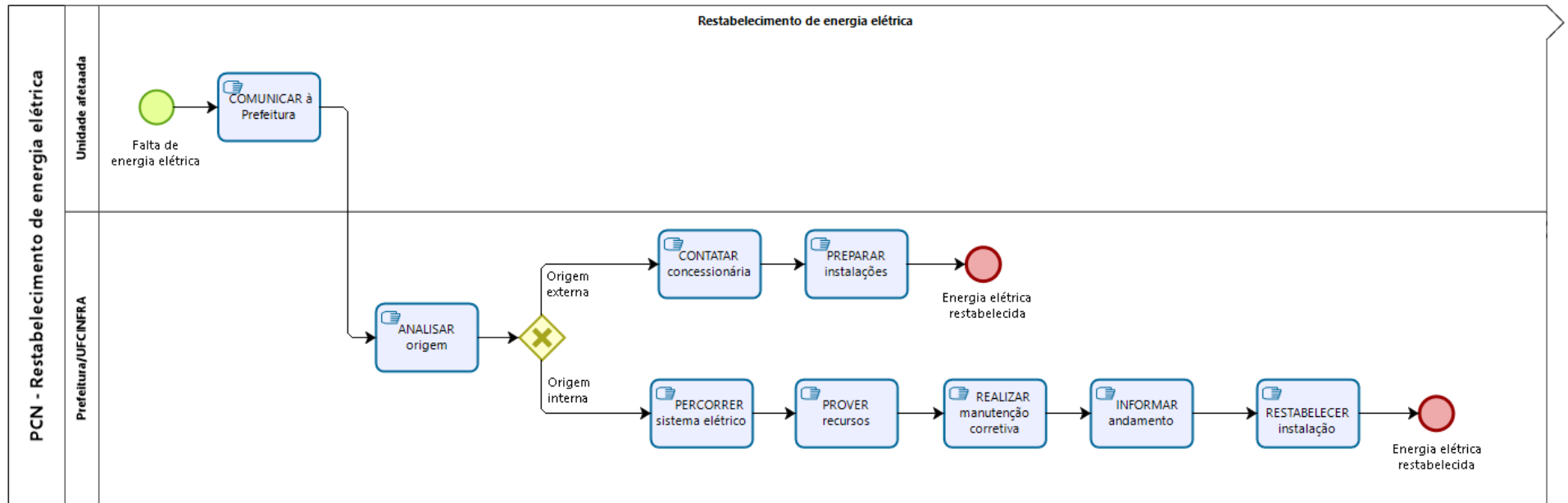
SIGLA	DEFINIÇÃO
CPO	Coordenadoria de Programação e Alocação Orçamentária
CCONV	Coordenadoria de Contratos e Convênios
PROPLAD	Pró-Reitoria de Planejamento e Administração

ANEXO 2

Principais processos relativos às ações de contingência

1. Infraestrutura

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	PCN - Restabelecimento de energia elétrica
	Autor: Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental
	Versão: 2022
	Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de restabelecimento de energia elétrica nas dependências da UFC.





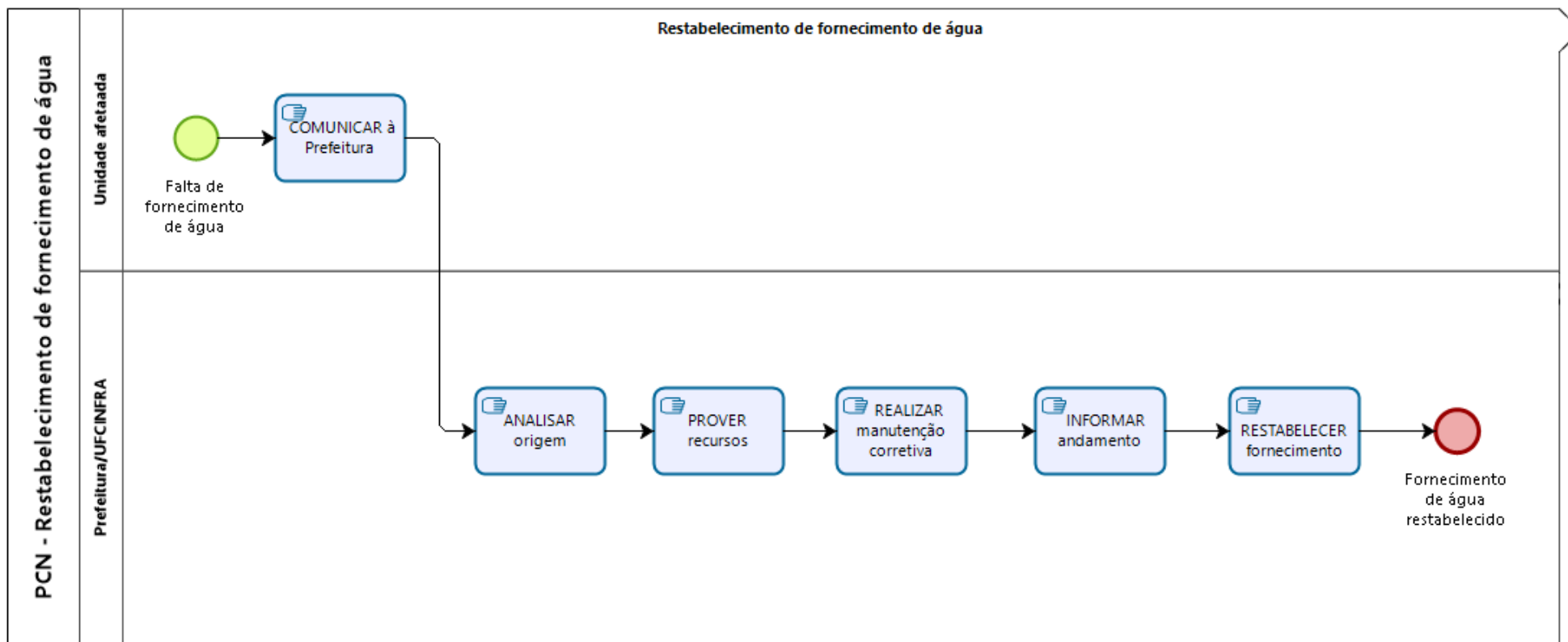
UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ

PCN - Restabelecimento de fornecimento de água


Autor: Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

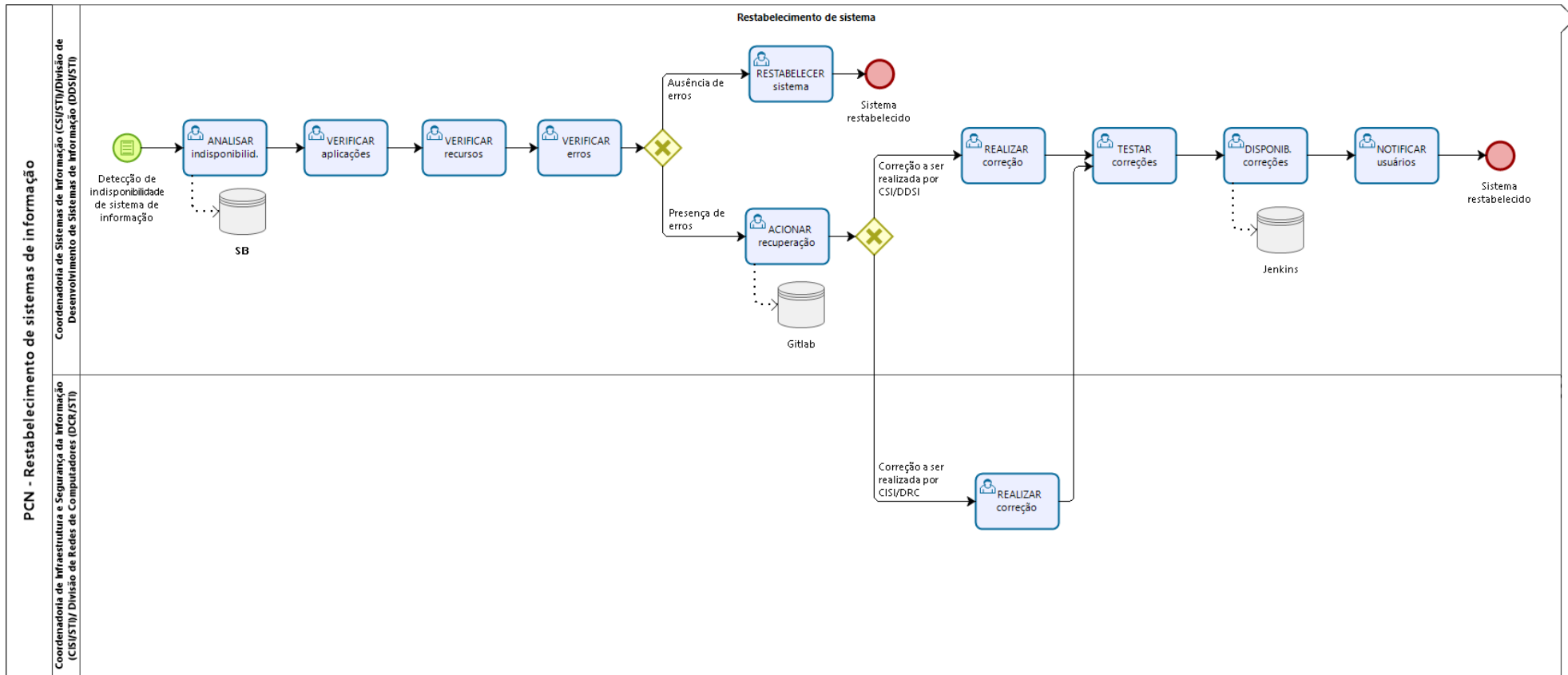
Versão: 2022

Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de restabelecimento de fornecimento de água nas unidades acadêmicas e administrativas.



3. Gestão de Tecnologia da Informação

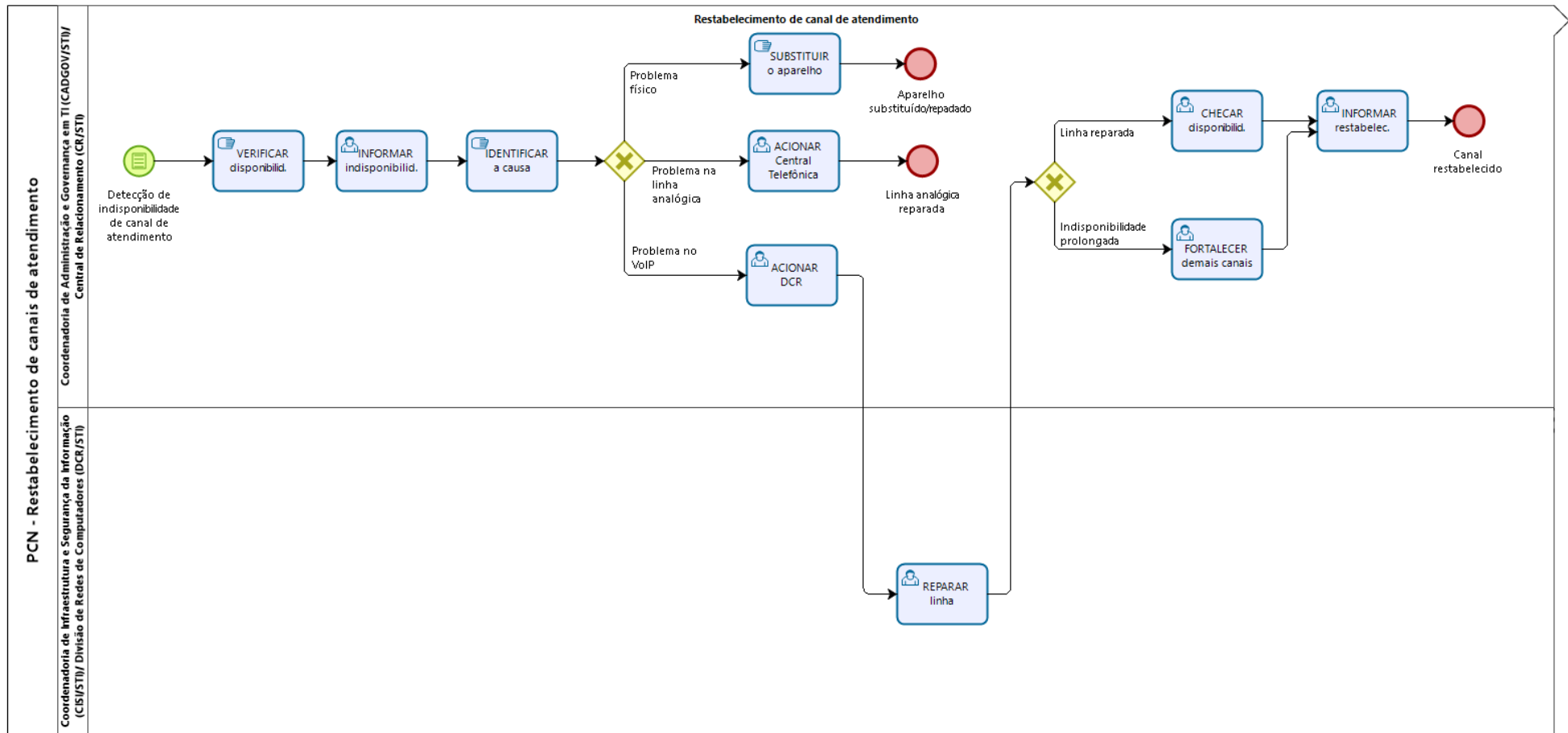
 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ</p>	<p>PCN - Restabelecimento de sistemas de informação</p>
	<p>Autor: Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)</p>
	<p>Versão: 2022</p>
	<p>Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de restabelecimento de sistemas de informação.</p>




Legenda: Mapeamento do processo PCN - Restabelecimento de sistemas de informação. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/sti/pcn-restabelecimento-de-sistemas-de-informacao/>

PCN - Restabelecimento de canais de atendimento

Autor: Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)
Versão: 2022
Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de restabelecimento dos canais de atendimento.



Legenda: Mapeamento do processo PCN - Restabelecimento de canais de atendimento. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/sti/pcn-restab-canais-de-atendimento/>

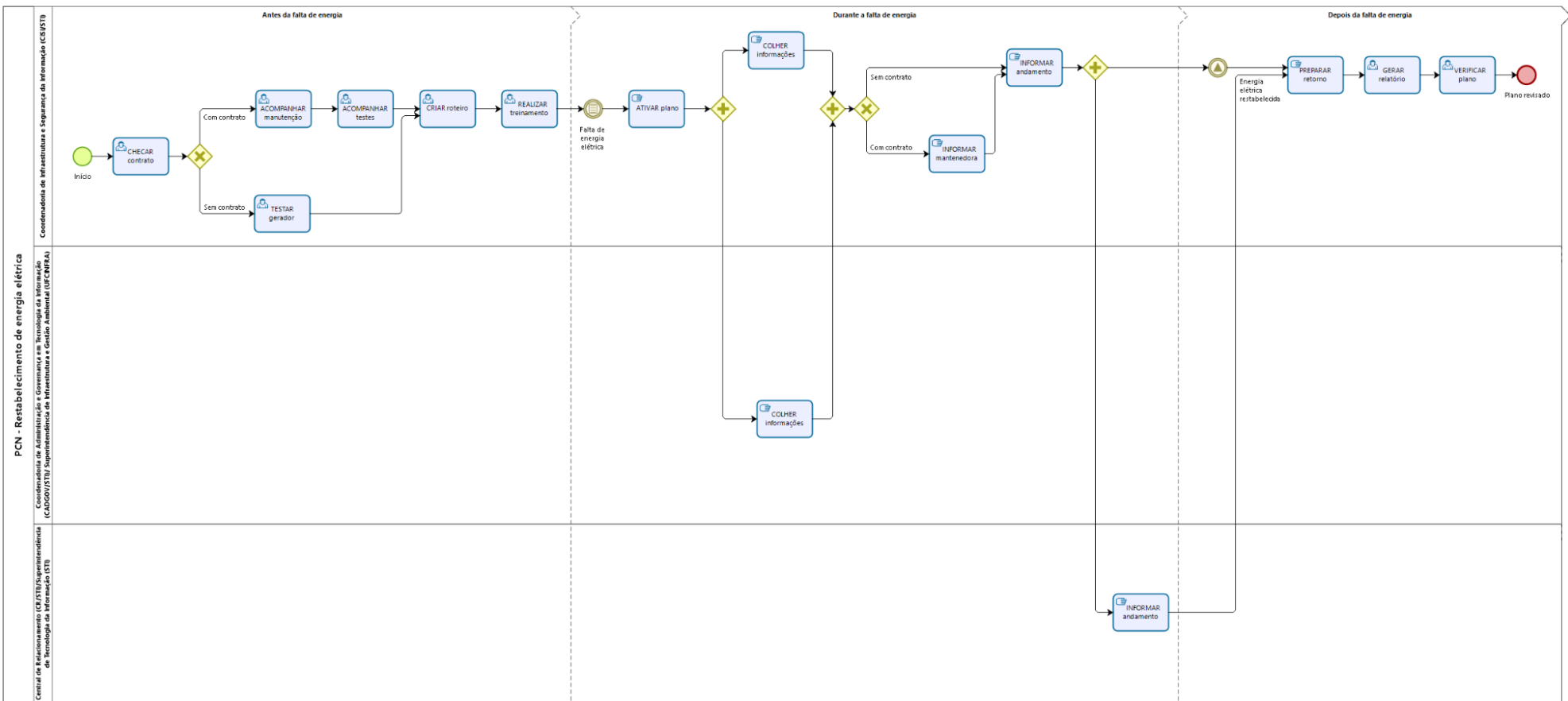


PCN - Restabelecimento de energia elétrica

Autor: Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)

Versão: 2022


Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de restabelecimento de energia elétrica na Sala Cofre, equipamentos de no-break e gerador.

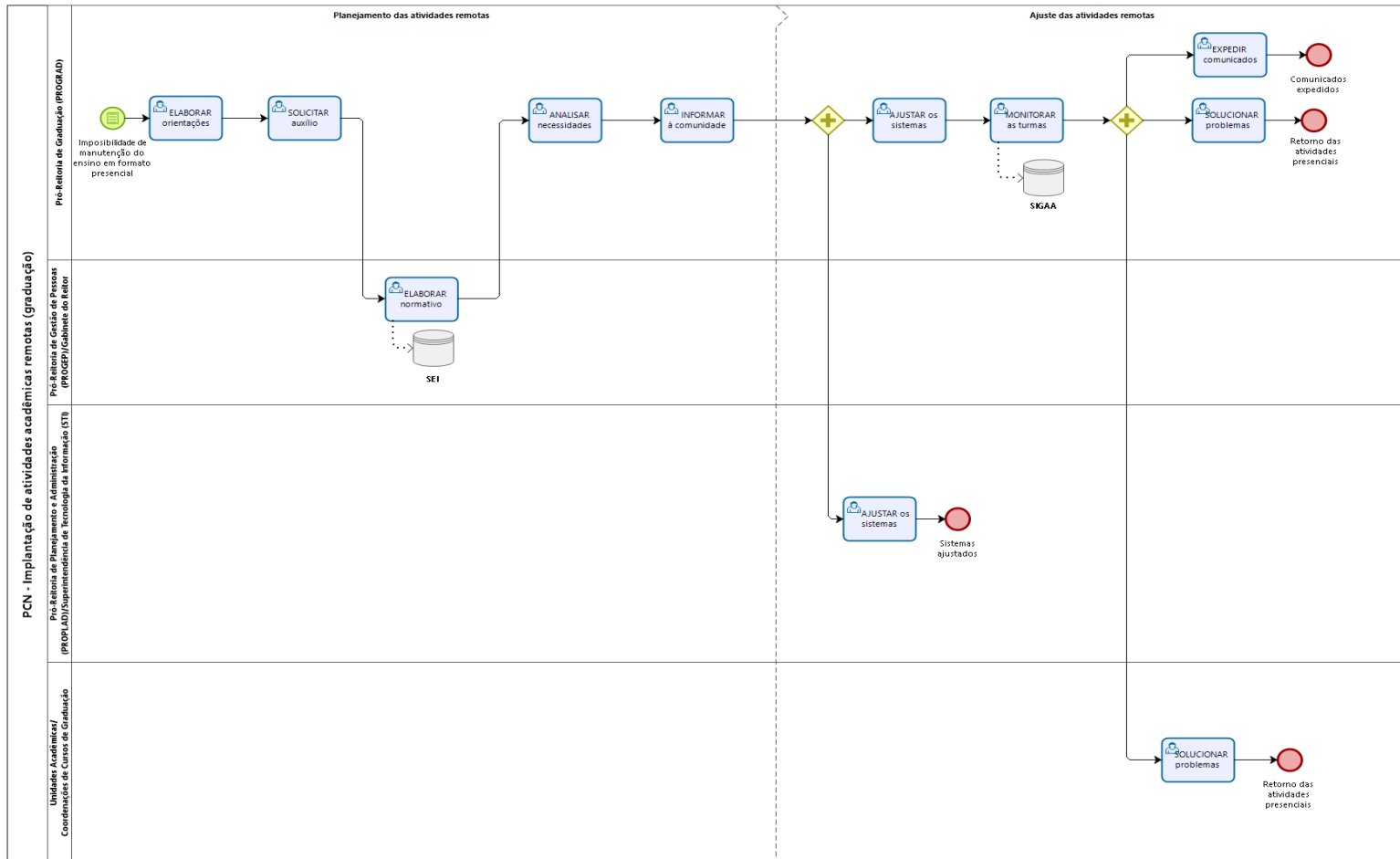



Legenda: Mapeamento do processo PCN - Restabelecimento de energia elétrica na Sala Cofre, equipamento de no-break e gerador. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/sti/pcn-restab-energia/>

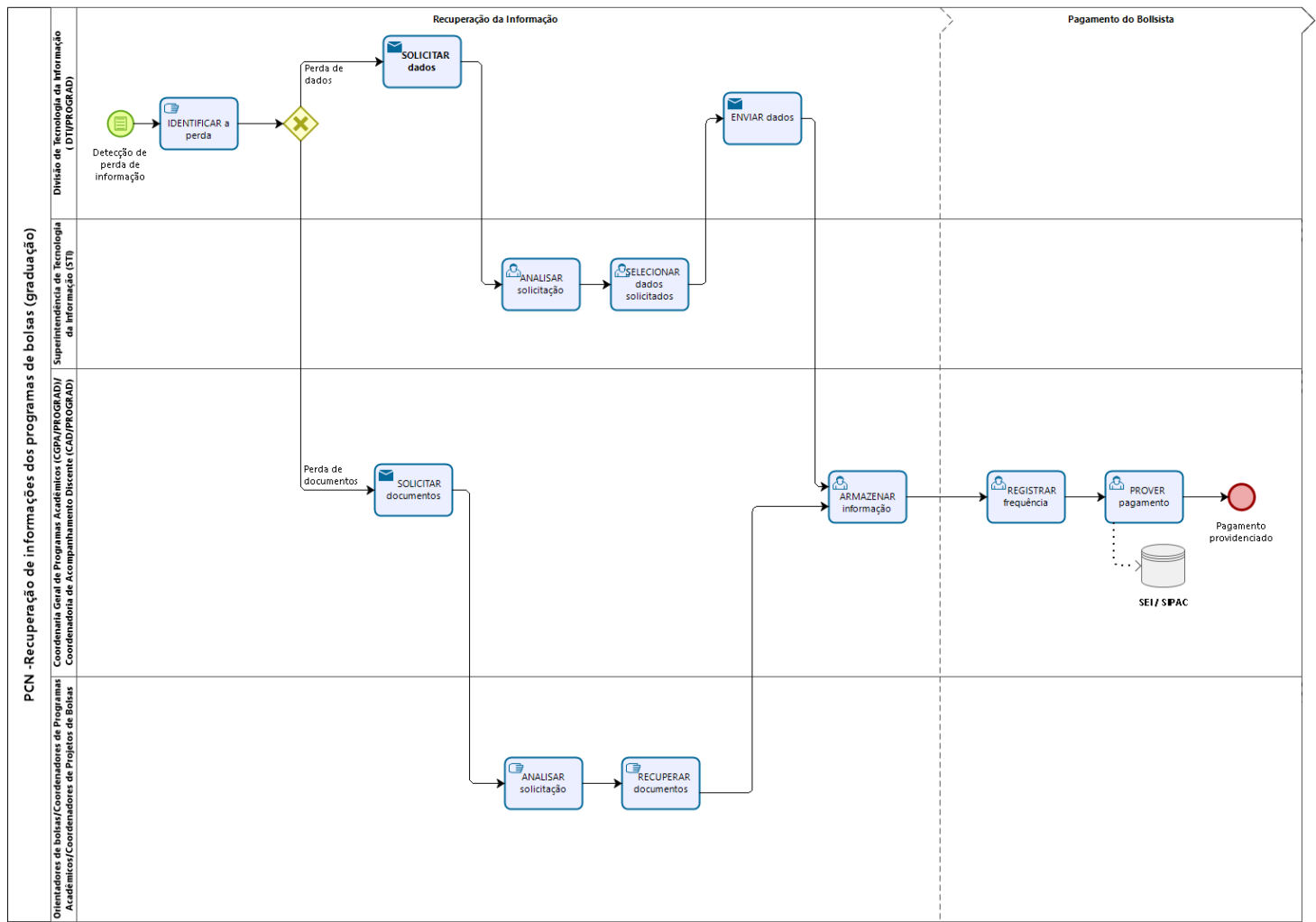
4. Ensino

4.1. Ensino de Graduação

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ</p>	<p>PCN - Implantação de atividades acadêmicas remotas (graduação)</p>
	<p>Autor: Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)</p>
	<p>Versão: 2022</p>
	<p>Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de implantação de atividades acadêmicas remotas nos cursos de graduação.</p>




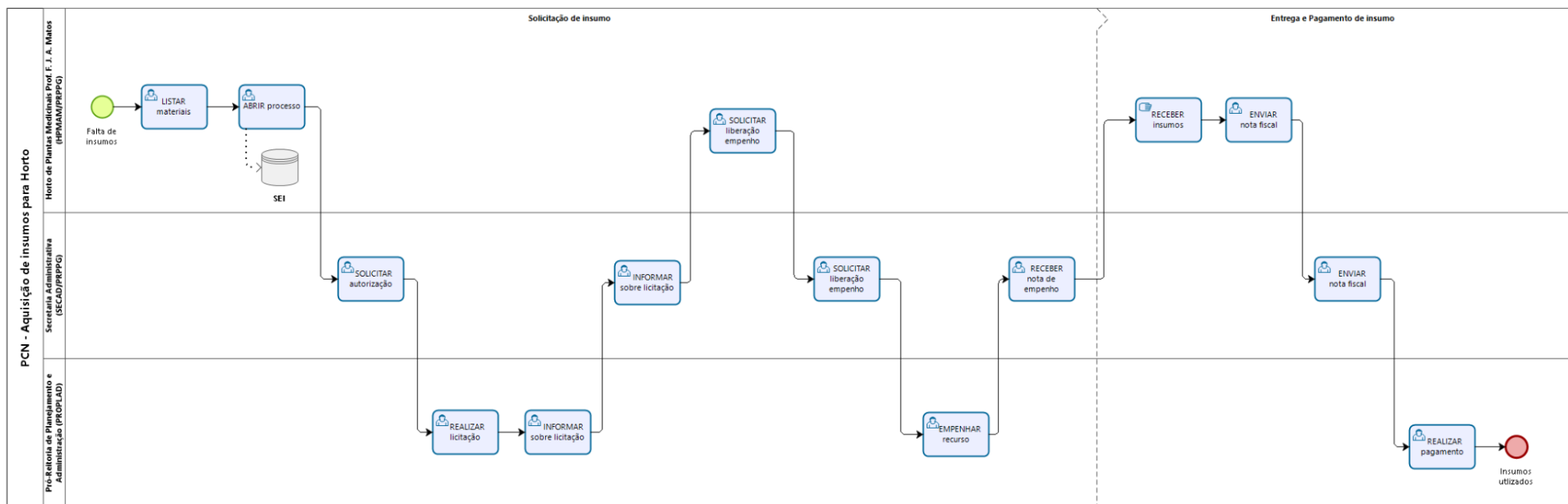
 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ</p>	<p>PCN - Recuperação de informações dos programas de bolsas (graduação)</p>
	<p>Autor: Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD)</p>
	<p>Versão: 2022</p> <p>Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de recuperação de informações dos programas de bolsas de graduação - (PAIP, PET UFC, PET SESU, PID).</p>



Legenda: Mapeamento do processo PCN - Recuperação de informações dos programas de bolsas (graduação). Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/prograd/recuperacao-de-informacoes-dos-programas-de-bolsas-graduacao/>

4.2. Ensino de Pós-Graduação

 UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	PCN - Aquisição de insumos para Horto
	Autor: Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)
	Versão: 2022
	Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de aquisição de insumos e materiais permanentes para o Horto de Plantas Mediciniais Prof. F. J. A. Matos.

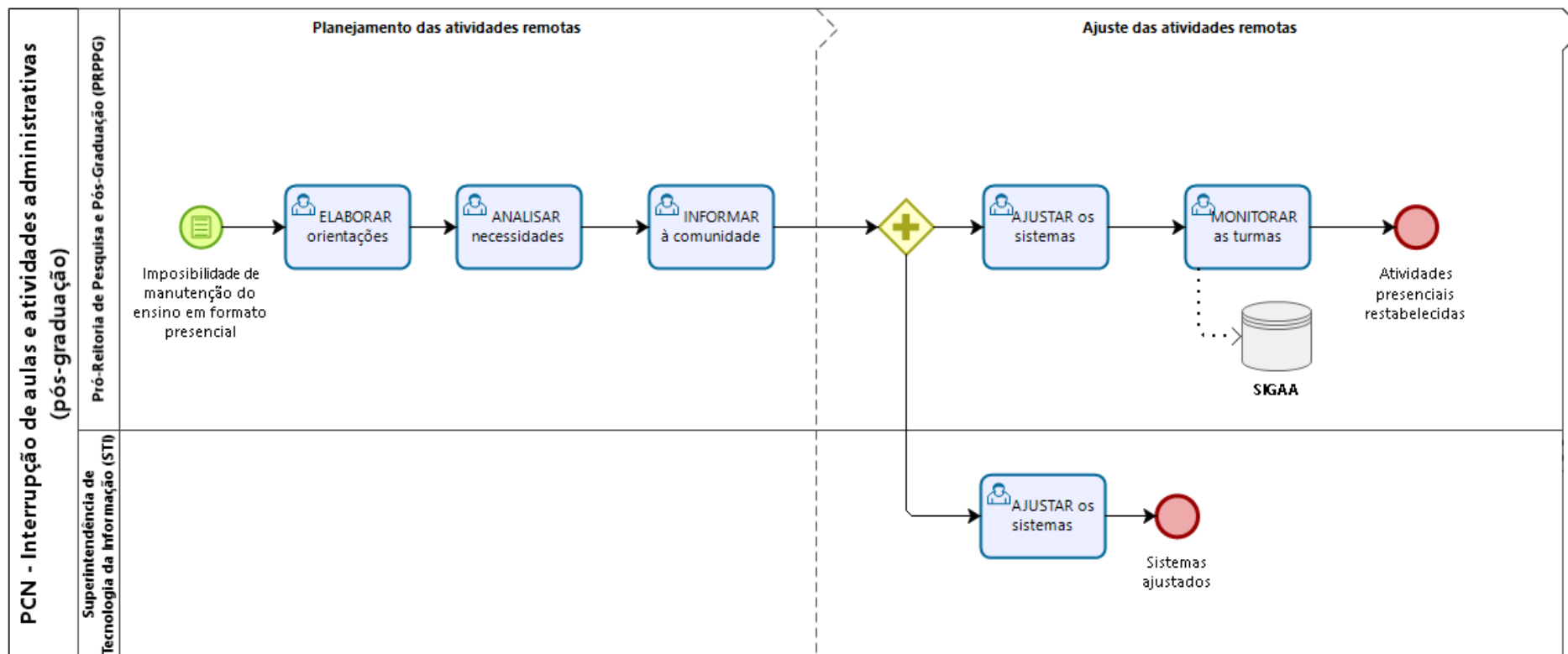


Legenda: Mapeamento do processo PCN - Aquisição de insumos para Horto. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/prppg/pcn-aquisicao-de-insumos-para-horto/>



PCN - Interrupção de aulas e atividades administrativas (pós-graduação)

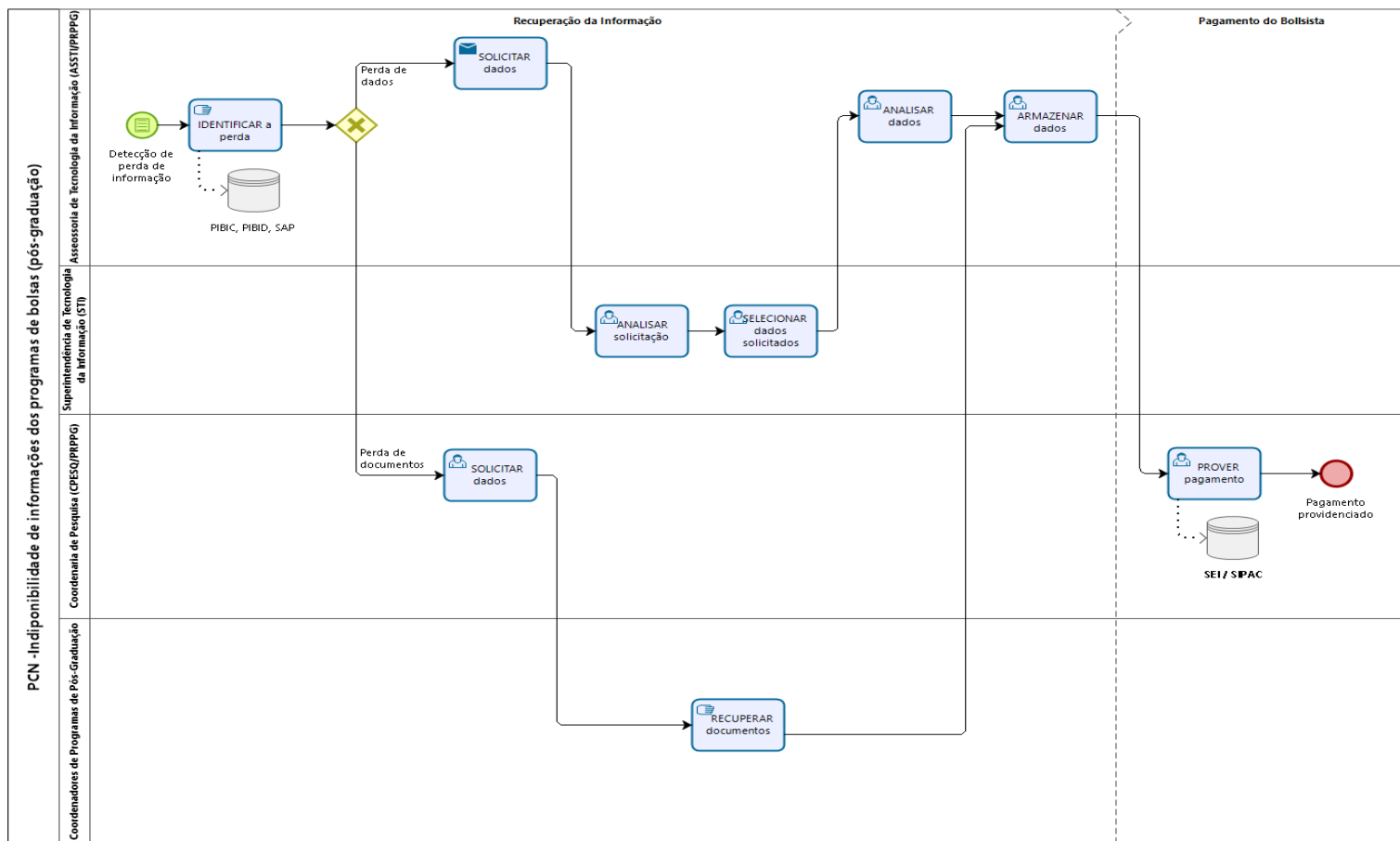
Autor: Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)
Versão: 2022
Descrição: Fluxo que descreve a continuidade do ensino de pós-graduação, na modalidade a distância, durante o impedimento da manutenção das atividades acadêmicas presenciais.





PCN - Indisponibilidade de informações dos programas de bolsas (pós-graduação)

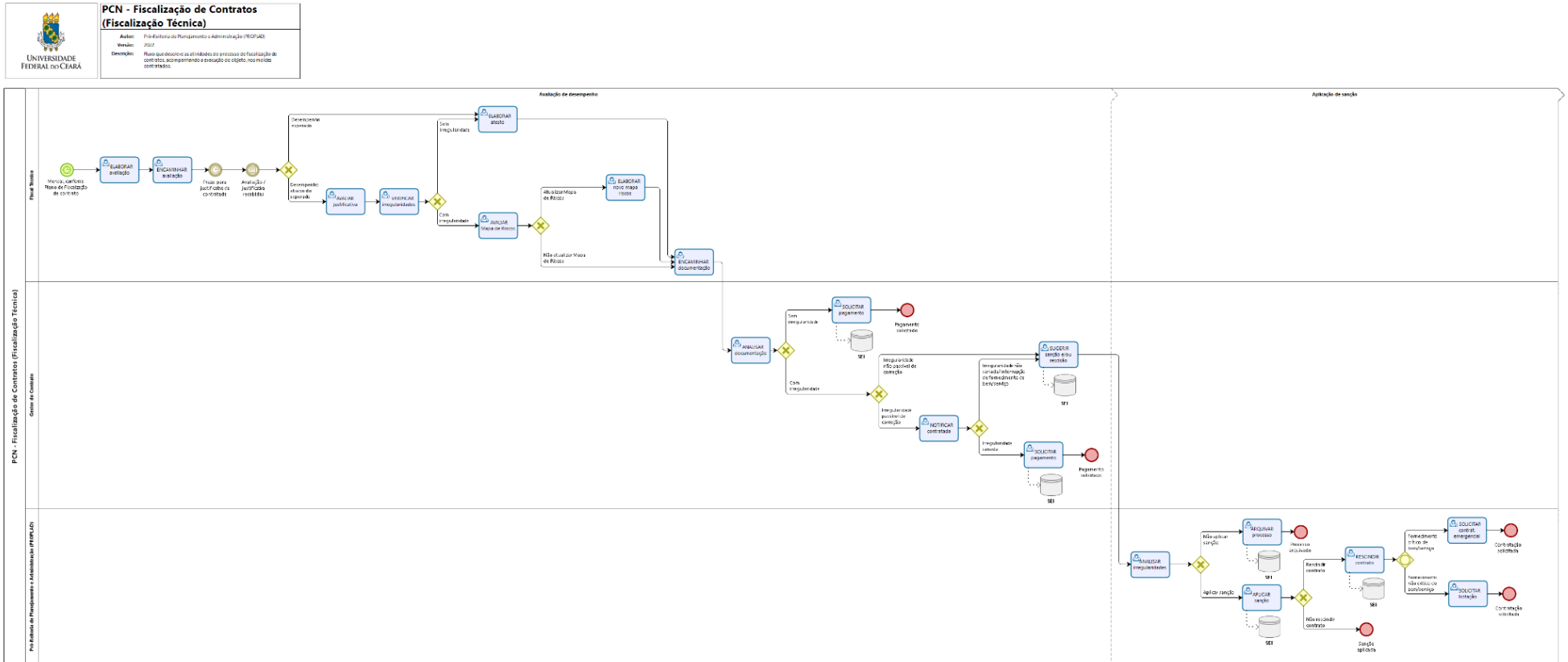
Autor: Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG)
Versão: 2022
Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de recuperação de informações de alunos bolsistas dos programas de bolsas de pós-graduação.



Powered by
bizagi
Modeler

Legenda: Mapeamento do processo PCN - Interrupção de informações dos programas de bolsas (pós-graduação). Disponível no link:
https://portfoliodeprocessos.ufc.br/wp-content/mapeamentos/prppg/pcn_indisp_info/index.html#diagram/bea61320-4dec-492c-b506-77992787024e

5. Serviços em unidades especiais

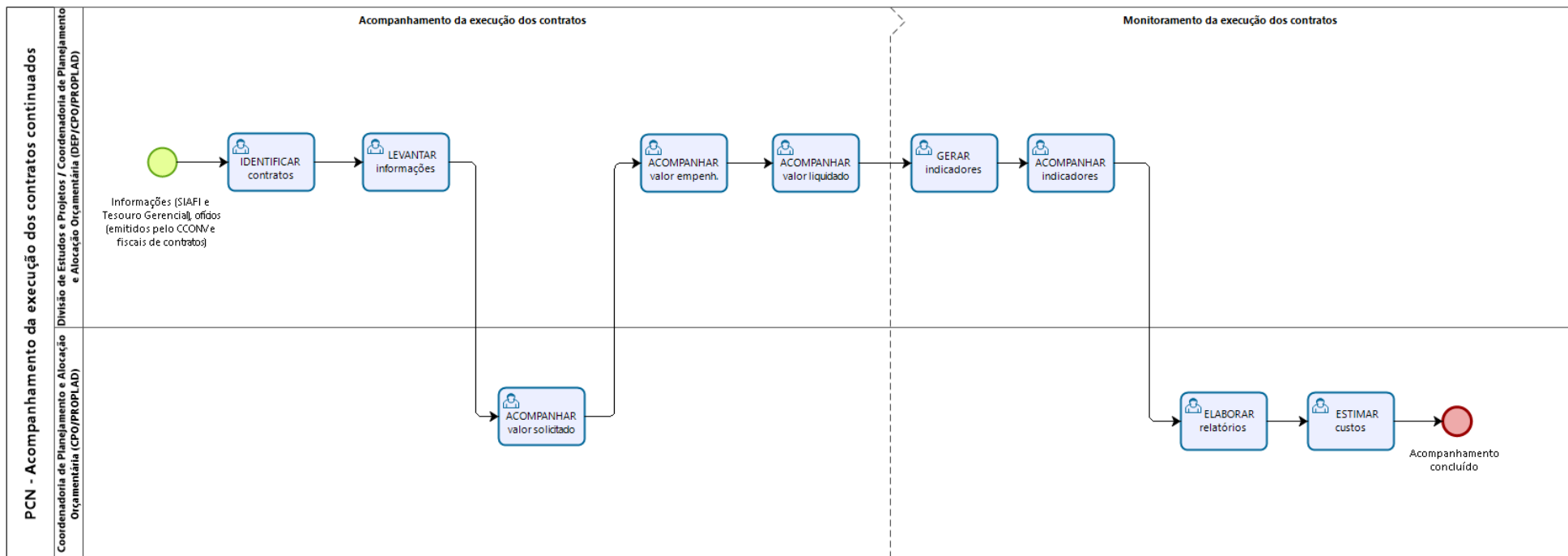


Legenda: Mapeamento do processo PCN - Fiscalização de Contratos (fiscalização técnica). Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/proplad/pcn-fiscalizacao-de-contratos-fiscalizacao-tecnica/>



PCN - Acompanhamento da execução dos contratos continuados

Autor: Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD)
Versão: 2022
Descrição: Fluxo que descreve as atividades do processo de acompanhamento da execução dos contratos continuados.



Legenda: Mapeamento do processo PCN - Acompanhamento da execução dos contratos continuados. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/proplad/pcn-acompanhamento-da-execucao-dos-contratos-continuados/>

ANEXO 3

Plano de evacuação de emergência - Orientações básicas em caso de incêndio

1. Objetivos

O objetivo principal deste Plano é a **retirada das pessoas do prédio** o mais rápido possível e, adicionalmente, facilitar o trabalho da equipe de salvamento, no que for possível, em caso de ocorrência de incêndio.

Consiste em orientações básicas para toda a comunidade universitária, independentemente de fatores específicos relacionados à localização e à logística dos mais diversos setores e equipamentos da UFC.

2. Procedimentos em caso de incêndio

Alerta

- Qualquer pessoa que identificar o fogo, deve:
 - Alertar o vigilante mais próximo, ou
 - Ligar no ramal 3366 9190 (EMERGÊNCIAS UFC);
 - Se necessário, acionar o Corpo de Bombeiros 193 e o SAMU 192
- Alertar os ocupantes do prédio;

Análise da Situação

I) Após o alerta, deve ser feita a análise da situação identificando o alcance da ocorrência:

- Identificar se é um princípio de incêndio, ou seja, há apenas um foco de fogo pequeno (que ainda pode ser apagado com extintor de incêndio), ou se o incêndio está fora de controle.

II) Simultaneamente (e por outras pessoas), devem ser realizados os procedimentos necessários de retirada organizada das pessoas do local, seguindo a rota de fuga; que pode ser parcial (de um só ambiente) ou total (do prédio todo), a depender das proporções do fogo;

III) Em caso de princípio de incêndio, havendo pessoal treinado e condições de apagar o fogo, utilizar o extintor mais próximo e mais adequado ao tipo de fogo para o combate inicial;

IV) Com relação ao treinamento, verificar a disponibilização do Curso de Brigadista pela Divisão de Formação Profissional – DIFOP;

V) Não havendo possibilidade de apagar o fogo de imediato, proceder ao desligamento da energia elétrica no Quadro Elétrico Geral do prédio e ao fechamento de válvulas das tubulações (GLP, oxiacetileno, gases, produtos perigosos, etc.), se existentes.

VI) Não sendo possível controlar o fogo com extintores, havendo pessoal treinado, utilizar o hidrante (se existente) até a extinção do incêndio ou até a chegada de apoio (vigilância e corpo de bombeiros).

- Em todo caso, a vigilância deve ser informada do ocorrido, mesmo que o fogo tenha sido apagado pelos ocupantes.

- **É importante priorizar sempre a segurança de todos: não havendo segurança em realizar o combate inicial, deve ser realizado apenas o abandono do prédio.**

Procedimentos para o abandono do prédio

I) Os usuários do prédio devem sair de suas salas, portando apenas pertences pessoais que possam ser levados sem atrapalhar a fuga;

- Quem estiver usando sapatos de salto alto deve retirá-los;

II) As pessoas PcD – Pessoas com Deficiência e PMD – Pessoas com Mobilidade Reduzida deverão receber auxílio de um voluntário, para acompanhá-la até local seguro fora da edificação;

III) Dirigir-se ao corredor mais próximo, sem correr nem empurrar ninguém;

IV) Ao chegar ao corredor, seguir a sinalização da rota de fuga até a saída do prédio;

- Caminhar em fila, organizada por duas pessoas, uma no início, outra no fim, respeitando a vez, sem tentar passar na frente de ninguém;

- Não se afastar das outras pessoas, nem parar em algum andar;

- Não voltar para apanhar objetos;

- Procurar manter a calma;

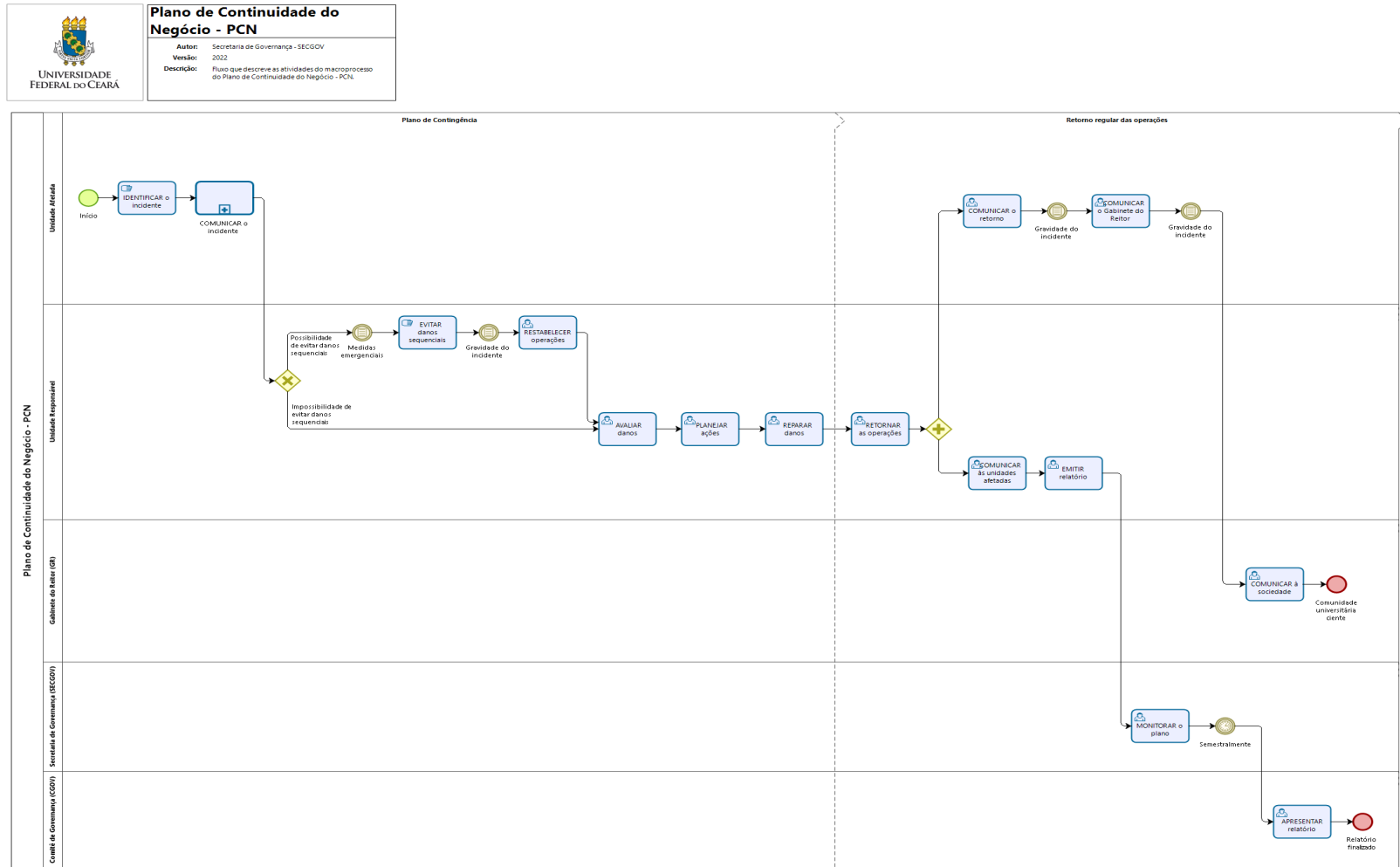
- A menos que esteja dando instruções para a fuga, mantenha-se em silêncio;

- Sempre utilizar o corrimão, quando houver escada na rota de fuga;
- Não utilizar elevador;
- Dar passagem ao vigilante ou bombeiro pelo lado interno da escada.

V) Verificar se não ficaram ocupantes retardatários e providenciar o fechamento de portas e/ou janelas, se possível.

APÊNDICE 1


Macroprocesso do Plano de Continuidade do Negócio

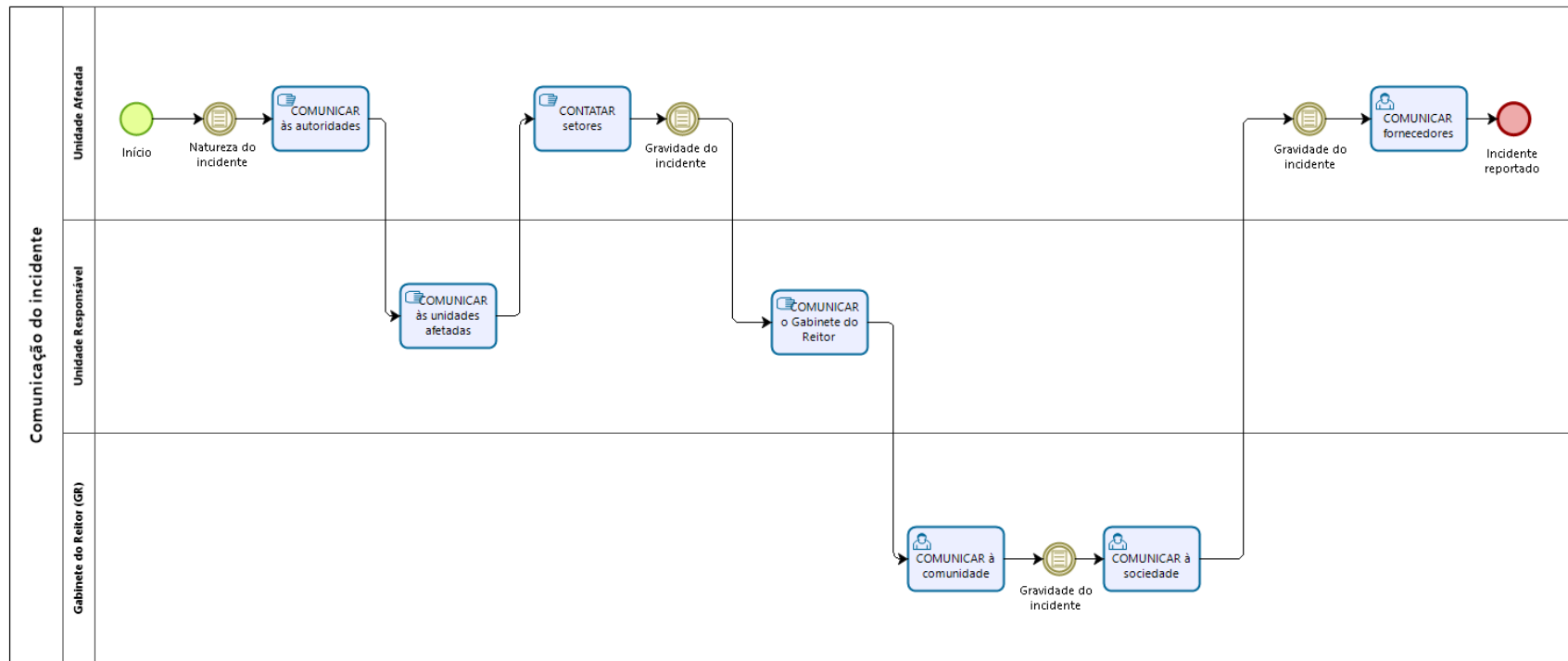


Legenda: Mapeamento do processo Macroprocesso do PCN. Disponível no link: <https://portfoliodeprocessos.ufc.br/orgaos-suplementares/secretaria-de-governanca/plano-de-continuidade/>

APÊNDICE 2

Fluxograma de comunicação do incidente

 <p>UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ</p>	Comunicação do Incidente
	Autor: Secretaria de Governança - SECGOV
	Versão: 2022
	Descrição: Subprocesso que descreve as atividades de comunicação do incidente de acordo com o PCN.



APÊNDICE 3

Contatos de Emergência

Bombeiros (193)	SAMU (192)
Incêndio	Dor súbita grave
Desabamento e deslizamento	Intoxicação
Salvamento aquático	Envenenamento
Choque elétrico	Queimadura
Acidente com pessoas presas às ferragens	Trabalho de parto com risco de morte para a mãe ou para o feto
Queda de altura superior a 7 metros	Queda acidental
Vazamento de produtos químicos ou tóxicos	Convulsão
Pessoas perdidas em mata, mar ou montanha	Atropelamento
Resgate em alturas	Sangramento e hemorragia
	Trauma e fratura

Polícia Militar (190)	IJF - Instituto Dr. José Frota (3255-5000) (Acionar antes o SAMU ou levar diretamente o paciente)
Roubos	Traumas de alta complexidade
Furtos	Traumatismo craniano
Crimes contra a vida, ou suas tentativas	Fraturas múltiplas
Crimes de trânsito com pessoas feridas	Fraturas expostas
Atividades suspeitas com pessoa ou veículo que possa estar envolvido em crime	Lesões vasculares e neurológicas graves
Riscos à integridade física de pessoas ou de patrimônio	Cortes e perfurações profundas
	Intoxicação por substâncias químicas, agrotóxicos, medicamentos, plantas e animais peçonhentos
	Envenenamentos
	Queimaduras

Defesa Civil (199)
Desastres graves com vítimas e desabrigados
Acidentes rodoviários, ferroviários ou metroviários, envolvendo grande número de pessoas
Inundações
Grandes incêndios com vítimas