



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

# Plano de Continuidade de Negócio UFS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

## **Organização Geral**

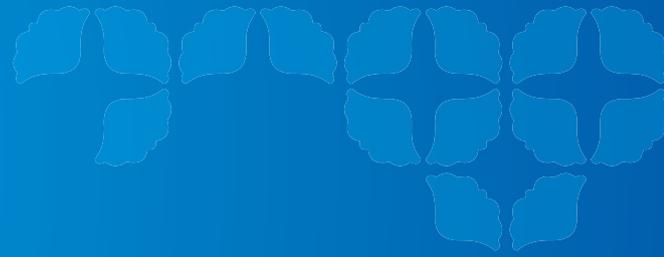
Coplan/Proplan

## **Contribuições de Conteúdo**

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas  
Superintendência de Infraestrutura  
Superintendência de Tecnologia da  
Informação e Comunicação

# SUMÁRIO

- 1. Apresentação 4
- 2. Eixo Pessoas 5
- 3. Eixo Tecnologia da Informação e Comunicação 7
- 4. Eixo Infraestrutura 12



# 1 Apresentação

Em momentos críticos, é necessário que exista um plano capaz de direcionar as ações da instituição para continuidade e retorno a prestação de serviços o mais breve possível. O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), de acordo com o Manual do Tribunal de Contas da União, consiste em um conjunto de estratégias e procedimentos que devem ser adotados quando a instituição ou uma área depara-se com problemas que comprometem o andamento normal dos processos e a consequente prestação dos serviços.

Na Universidade Federal de Sergipe a descontinuidade do negócio ou suspensão das atividades finalísticas podem acarretar grandes prejuízos a um direito fundamental constitucional, a Educação.

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 dos serviços. Desta forma, assegurando a continuidade dos serviços a partir de ações pré-estabelecidas.

O PCN está estruturado em três (3) eixos: pessoas, tecnologia da informação e comunicação e infraestrutura. Dentro de cada eixo foram identificados os principais incidentes, causas, consequências, ações preventivas, ações de contingência e unidades responsáveis. Para tanto, torna-se necessário definir os conceitos adotados neste documento:

- **Incidente:** evento repentino e não planejado, que tenha causado algum dano ou colocado em risco ativo, processo ou serviço da instituição
- **Causas:** fragilidades ou outras fontes internos/externos que propiciem ocorrências de eventos de risco
- **Consequências:** possíveis efeitos resultantes do evento de riscos
- **Ações preventivas:** ações a serem tomadas com base no plano de identificação de incidentes, de forma a prevenir a ocorrência do mesmo
- **Ações de contingência:** ações a serem tomadas na ocasião em que os danos começarem a ocorrer com a materialização dos incidentes previsto
- **Unidade responsável:** unidade com atribuições de executar e/ou coordenar as ações de contingência

O PCN deve ser revisado a cada dois anos pelas unidades responsáveis com a coordenação e monitoramento da COPLAN/DIRC, sendo submetido, posteriormente, à aprovação do Comitê de Governança.

## 2 Eixo Pessoas

A gestão de pessoas da UFS é realizada pela Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), os negócios do eixo de pessoas estão vinculados a diferentes contextos, como no caso de emergência em saúde, greves e manifestações de servidores e ausência de serviços públicos municipais, estaduais e federais considerados essenciais. O quadro 2.1 demonstra os incidentes identificados que podem inviabilizar a continuidade de serviços.

Quadro 2.1: Incidentes identificados do eixo de pessoas.

<b>Incidente</b>	<b>Causa</b>	<b>Consequência</b>	<b>Ação Preventiva</b>
Emergência em Saúde	Pandemia	Atividades acadêmicas impactadas com as medidas de prevenção	Implementar medidas de controle de transmissão da doença
Paralisação de Servidores	Greve	Descontinuidade dos serviços prestados à comunidade	

Fonte: PROGEP (UFS), 2024.

Os quadros 2.2 e 2.3 demonstram as ações que devem ser executadas imediatamente após os incidentes terem ocorrido no eixo de pessoas.

Quadro 2.2: Ações de contingência em casos de emergência em Saúde

<b>INCIDENTE: EMERGÊNCIA EM SAÚDE</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Acompanhar servidor sintomático	DIASE	(79) 3194-6424
Orientar e direcionar servidor para atendimento no SUS, quando couber	DIASE	(79) 3194-6424
Afastar o servidor do ambiente de trabalho (casos suspeitos e confirmados)	DIASE	(79) 3194-6424
Realizar exame ou encaminhar para diagnóstico os casos suspeitos	DIASE	(79) 3194-6424
Exercer atividades de vigilância epidemiológica	DIASE	(79) 3194-6424
Cumprir o protocolo de biossegurança	DIASE	(79) 3194-6424

Fonte: PROGEP (UFS), 2024.

Quadro 2.3: Ações de contingência em casos de paralisação de servidores

<b>INCIDENTE: PARALISAÇÃO DE SERVIDORES</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Parametrização do sistema de frequência	PROGEP	(79) 3194-410
Publicar orientação sobre serviços essenciais	PROGEP	(79) 3194-410
Negociar a compensação de horas para os servidores que aderiram à greve com o comando de greve conforme orientações do governo	PROGEP	(79) 3194-410

Fonte: PROGEP (UFS), 2024.

## 3 Eixo Tecnologia da Informação e Comunicação

A gestão de tecnologia da informação e comunicação (TIC) da UFS é realizada pela Superintendência de TIC (STIC), os principais incidentes identificados nesse eixo estão relacionados a indisponibilidade de sistemas de informação e de internet. O quadro 3.1 demonstra os incidentes identificados que podem inviabilizar a continuidade dos serviços.

Quadro 3.1: Incidentes identificados do eixo de tecnologia da informação e comunicação

Incidente	Causa	Consequência	Ações Preventivas
Falha no sistema de telefonia	Pane de hardware ou software da central		Monitorar servidor
	Falta de energia		Manter contrato de manutenção do gerador ativo
			Teste regular do gerador
Falha no sistema de rede wifi ou cabeada	Rompimento de fibra óptica de Internet	Indisponibilidade de acesso aos sistemas e portais institucionais e sistemas estruturantes do governo	Manter contrato de cabeamento estruturado ativo
	Problemas no provedor de serviço	Indisponibilidade de internet	Manter convênio com a RNP ativo
	Problemas nos enlaces de comunicação	Indisponibilidade de internet	Manter convênio com a RNP ativo
	Falha de hardware ou software específico de rede	Indisponibilidade de internet em pontos específicos da rede	Manter equipamentos dentro da garantia Possuir equipamento redundante e sobressalente
Falha de Hardware	Hardware danificado	Indisponibilidade dos serviços (portais, sistemas, dentre outros)	Manter equipamentos dentro da garantia
	Falta de energia abrupta	Indisponibilidade dos serviços (portais, sistemas, dentre outros)	Efetuar testes de funcionamento e abastecimento do gerador de energia
	Falta de climatização do data center	Indisponibilidade dos serviços (portais, sistemas, dentre outros)	Manter datacenter dentro da garantia
Indisponibilidade ou corrompimento de dados	Sinistro físico nas mídias de dados ou ataque via software (ex: ransomware)	Perda de dados críticos	Backup seguindo janela diária ou menor
			Teste periódico dos backups
			Manter contrato técnico das máquinas servidoras
			Manter backups em mídias/plataformas distintas da original
			Utilizar configuração de backup que não permita o acesso para exclusão de dados a partir da fonte original

Falha de software	Erros na execução do código dos sistemas/portais	Indisponibilidade dos serviços (portais, sistemas institucionais, dentre outros)	Monitoramento de log's de erro
	Ataques aos ativos do DataCenter	Indisponibilidade dos serviços (portais, sistemas institucionais, dentre outros)	Fechar vulnerabilidades de software
			Manter garantia e licenças nos equipamentos de segurança

Fonte: STIC (UFS), 2024

Os quadros 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 e 3.6 demonstram as ações que devem ser executadas imediatamente após os incidentes terem ocorrido no eixo de tecnologia da informação e comunicação.

Quadro 3.2: Ações de contingência em casos de falhas no sistema de telefonia

<b>INCIDENTE: FALHAS NO SISTEMA DE TELEFONIA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar incidente	DITEL	(79) 3194 6577
Comunicar interrupção	DITEL	(79) 3194 6577
Acionar prestador de suporte	DITEL	(79) 3194 6577
Comunicar restabelecimento	DITEL	(79) 3194 6577

Fonte: STIC (UFS), 2024

Quadro 3.3: Ações de contingência em casos de falha no sistema de rede WiFi ou cabeada

<b>INCIDENTE: FALHA NO SISTEMA DE REDE WIFI OU CABEADA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar acessos interrompidos	CORED	(79) 3194-6724
Identificar hardware danificado	CORED	(79) 3194-6724
Comunicar interrupção	CORED	(79) 3194-6724
Acionar prestador de serviço de cabeamento	CORED	(79) 3194-6724
Mobilizar equipe para acompanhar o incidente	CORED	(79) 3194-6724
Testar reparos executados	CORED	(79) 3194-6724
Comunicar restabelecimento da conectividade	CORED	(79) 3194-6724

Fonte: STIC (UFS), 2024

Quadro 3.4: Ações de contingência em casos falha de backup

<b>INCIDENTE: FALHA DE BACKUP</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Verificar status da aplicação de backup e estimar impacto de perda dados (janela)	DIBAD/COSIT e/ou CORED	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Verificar status do backup	DIBAD/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584 / 3194-7131
Disponibilização de infraestrutura nova para restaurar a cópia	CORED	(79) 3194-6724
Restaurar backup	DIBAD/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Reestabelecer serviço	CORED e/ou COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Avaliar se houve perda, e em que extensão	DIBAD/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Notificar os usuários responsáveis	DIBAD/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131

Fonte: STIC (UFS), 2024

Quadro 3.5 Ações de contingência em casos de falha de Software

<b>INCIDENTE: FALHA DE SOFTWARE</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar a causa e a extensão da falha	DIDEM/COSIT ou unidades que utilizam o sistema	Abertura chamado GLPI, 79) 3194-6722/6583
Elaborar cronograma de recuperação	COSIT	(79) 3194-7016
Notificar os usuários responsáveis	STIC	(79) 3194- 7285
Solicitar nota para equipe de assessoria de comunicação para comunidade acadêmica	STIC	(79) 3194- 7285
Implementar correções	DIDEM/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Recuperar dados do backup	DIBAD/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Testar e Validar as correções	DIDEM/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Disponibilizar versão corrigida do software	DIDEM/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131
Comunicar retorno das operações	DIDEM/COSIT	(79) 3194-6583/ 3194-6584/ 3194-7131

Fonte: STIC (UFS), 2024

Quadro 3.6 Ações de contingência em casos de falha de hardware

<b>INCIDENTE: FALHA DE HARDWARE</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar ativos danificados	CORED	(79) 3194-6724
Listar serviços descontinuados	CORED	(79) 3194-6724
Acionar suporte técnico especializado	CORED	(79) 3194-6724
Acompanhar reparo do hardware	CORED	(79) 3194-6724

Fonte: STIC (UFS), 2024

## 4 Eixo Infraestrutura

A gestão da infraestrutura da UFS é realizada pela Superintendência de Infraestrutura, os principais incidentes identificados nesse eixo estão relacionados ao fornecimento de energia e água nos diversos campi. O quadro 4.1 demonstra os incidentes identificados que podem inviabilizar a continuidade dos serviços.

Quadro 4.1 Incidentes identificados do eixo de Infraestrutura

Incidente	Causa	Consequência	Ação Preventiva
Incêndio	Reação Química, faíscas ou curto-circuito em equipamento.	Inutilização de espaços físicos	Manutenção dos sistemas de combate a incêndio (extintores, hidrantes, mangueiras, esguichos, etc).
Alagamento	Enchente de rio	Inutilização de espaços físicos	Criar barreiras de contenção Melhorar a drenagem do campi.
Interrupção no fornecimento de Energia	Indisponibilidade da concessionária.	Indisponibilidade de sistemas de informação e de rede	Executar manutenções periódicas nas subestações aéreas e abrigadas;
	Falha ou danos provocados na rede de transmissão de energia elétrica	Falta de refrigeração de ambientes sensíveis; Falta de iluminação;	Disponer de geradores
Interrupção do fornecimento de água	Indisponibilidade da concessionária	Falta de água para banheiros e restaurantes e hospitais/clinicas	Manutenção da rede hidráulica
	Vazamentos nas tubulações		
	Qualidade inadequada ou contaminação da água de abastecimento	Contaminação da água para consumo humano	Manter reservatórios funcionais nas unidades Manter segurança em reservatórios
Vazamento de Grandes Proporções	Rompimento de tubulações de gás e água	Alagamentos	
	Vazamento de produtos químicos	Explosão Inutilização do espaço afetado	

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Os quadros 4.2 a 4.10 demonstram as ações que devem ser executadas imediatamente após os incidentes terem ocorrido no eixo de infraestrutura.

Quadro 4.2: Ações de contingência em casos de Incêndio

<b>INCIDENTE: INCÊNDIO</b>		
Ação de Contingência	Unidade Responsável	Contato
Alertar o vigilante mais próximo, ou ligar para o setor de segurança patrimonial da UFS	Comunidade Acadêmica / DIMP	(79) 3194-6944/ 3194-6945
Acionar o Corpo de Bombeiros e, se necessário, o SAMU	Comunidade Acadêmica	Corpo de Bombeiros – 193; SAMU - 192
Alertar os ocupantes do prédio;	Comunidade Acadêmica / DIMP	(79) 3194-6944/ 3194-6945
Realizar os procedimentos necessários de retirada organizada das pessoas do local	DIMP	
Realizar os procedimentos iniciais de combate ao incêndio	DIMP	
Proceder ao desligamento da energia elétrica no Quadro Elétrico Geral do prédio e ao fechamento de válvulas das tubulações se existentes.	DIMP	

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.3: Ações de contingência em casos de Interrupção no fornecimento de energia

<b>INCIDENTE: INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Acionar duas equipes de manutenção (eletricista e auxiliar de eletricista) para, com suporte de um veículo, identificar a causa da interrupção	COMAN/INFRAUFS	(79) 3194-6940/ 3194-6908
Verificar partida dos geradores em setores mais vulneráveis	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944/ 3194-6945
Disponibilizar geradores portáteis para atendimentos pontuais, quando solicitado	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944/ 3194-6945
Acionar equipe de plantão da subestação de 69 kV para verificar, remotamente e in loco, a operação da subestação	DIGEN/COMAN	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Notificar sobre situação anormal que possa identificar a causa da interrupção do fornecimento de energia	DISEG/COSET	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Notificar sobre interrupção do fornecimento de energia em horário diverso do expediente da UFS	DISEG/COSET	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Disponibilizar veículo com motorista para dar suporte à equipe de manutenção enquanto houver necessidade	DITRAN/COSET	(79) 98867-5496 (Chefe da DITRAN)

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.4: Ações de contingência em casos de Interrupção no fornecimento de água

<b>INCIDENTE: INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar causa da interrupção	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945
Acionar bombeiro hidráulico para iniciar solução do problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945
Comunicar o responsável pela área afetada da interrupção no fornecimento de água	INFRAUFS	(79) 3194-6940 / 3194-6908
Disponibilizar carro pipa	INFRAUFS	(79) 3194-6940 /3194-6908

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.5: Ações de contingência em casos de Vazamento de Grandes Proporções

<b>INCIDENTE: VAZAMENTO DE GRANDES PROPORÇÕES</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Identificar o local do vazamento	DIMP/COMAN	(79) 3194-6940 /3194-6908
Acionar bombeiro hidráulico para iniciar solução do problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6940 /3194-6908
Fechar registro cuja rede atende ao local do vazamento	Bombeiro Hidráulico	(79) 3194-6945
Comunicar o responsável pela área afetada da interrupção no fornecimento de água	INFRAUFS	(79) 3194-6940 /3194-6908

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.6: Ações de contingência em casos de Pessoa presa em elevador ou plataforma

<b>INCIDENTE: PESSOA PRESA EM ELEVADOR OU PLATAFORMA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Desligar a energia que alimenta o elevador ou a plataforma	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 /3194-6945
Utilizar mecanismo para abrir o elevador ou a plataforma e retirar a pessoa do equipamento	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 /3194-6945
Comunicar o ocorrido à empresa contratada pela manutenção de elevadores e plataformas, para ciência e revisão do referido equipamento	Fiscal do Contrato	(79) 3194-6944 /3194-6945

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.7: Ações de contingência em casos de Indisponibilidade em aparelho de condicionador de ar em ambientes com necessidade de climatização contínua

<b>INCIDENTE: INDISPONIBILIDADE EM APARELHO DE CONDICIONADOR DE AR EM AMBIENTES COM NECESSIDADE DE CLIMATIZAÇÃO CONTÍNUA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Acionar técnico em refrigeração para identificar o problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 /3194-6945
Ligar o equipamento condicionador de ar que funciona como back-up	Responsável pelo local	
Comunicar o ocorrido à empresa contratada pela manutenção de condicionadores de ar, para ciência e manutenção do referido equipamento	Fiscal do Contrato	(79) 3194-6944 /3194-6945

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.8: Ações de contingência em casos de Indisponibilidade de aparelho refrigerador para armazenamento de materiais com necessidade de refrigeração contínua

<b>INCIDENTE: INDISPONIBILIDADE DE APARELHO REFRIGERADOR PARA ARMAZENAMENTO DE MATERIAIS COM NECESSIDADE DE REFRIGERAÇÃO CONTÍNUA</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Acionar técnico em refrigeração para identificar o problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945
Transferir os alimentos, amostras e/ou reagentes para outro aparelho refrigerador	Responsável pelo local	
Comunicar o ocorrido à empresa contratada pela manutenção de condicionadores de ar, para ciência e manutenção do referido equipamento	Fiscal do Contrato	(79) 3194-6944 / 3194-6945

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.9: Ações de contingência em casos de Ambiente aberto sem responsável

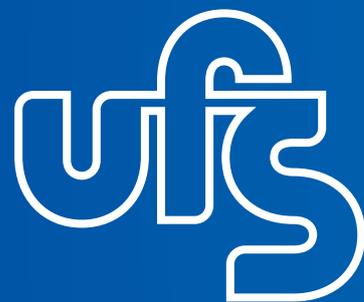
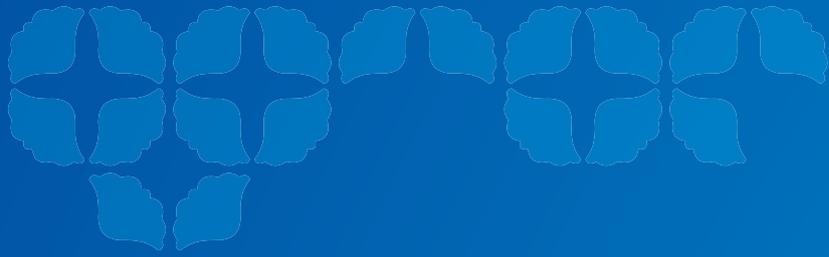
<b>INCIDENTE: AMBIENTE ABERTO SEM RESPONSÁVEL</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Registrar ocorrência junto ao responsável pela sala ou prédio aberto	DISEG/COSET	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Comunicar o fato à DIMP/COMAN	DISEG/COSET	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Acionar marceneiro para iniciar solução do problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945

Fonte: INFRAUFS, 2024.

Quadro 4.10: Ações de contingência em casos de Impedimento de tráfego dentro da instituição

<b>INCIDENTE: IMPEDIMENTO DE TRÁFEGO DENTRO DA INSTITUIÇÃO</b>		
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Unidade Responsável</b>	<b>Contato</b>
Isolar a área com a devida sinalização	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945
Alterar trânsito no local, caso necessário	DISEG/COSET	(79) 3194-6786 (Chefe da DISEG) (79) 98867-8577 (Plantão 24 horas)
Acionar pedreiro para iniciar solução do problema	DIMP/COMAN	(79) 3194-6944 / 3194-6945
Comunicar comunidade acadêmica sobre o fato, para ciência das mudanças que se fizerem necessárias enquanto da resolução do problema	INFRAUFS	3194-6908

Fonte: INFRAUFS, 2024.



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE  
SERGIPE

