



PREFEITURA MUNICIPAL DE REGISTRO

Leis, Decretos e Portarias

Decretos

SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



PREFEITURA DE
Registro

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SEPPTI

Seção Especial de Políticas Públicas de
Tecnologia da Informação

Registro – SP, dezembro de 2025 – versão 1.0

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO – GRUPO TÉCNICO DO PDTIC

ANDRÉ GUSTAVO DOS SANTOS RODRIGUES

Chefe de Seção Especial de Políticas Públicas de Tecnologias da Informação

RAFAEL HENRIQUE CAMARGO DOS SANTOS

Agente administrativo

REINALDO TEZOLIN RIBEIRO

Técnico em Informática

RENATO CASALI CARRIEL

Técnico em Informática

RODRIGO TEZOLIN RIBEIRO

Técnico em Informática

THOMAS MELO KIRCHHOFF

Técnico em Informática

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro – tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. SERVIÇOS ESSENCIAIS.....	5
4. PRINCIPAIS AMEAÇAS.....	6
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	7
5.1 Equipe técnica.....	7
5.2 Invocação do Plano.....	8
5.3 Macroprocessos.....	9
5.3.1 Plano de Continuidade Operacional (PCO).....	10
5.3.2 Plano de Administração da Crise (PAC).....	10
5.3.3 Plano de Recuperação de Desastres (PRD).....	10
Estratégias de Continuidade.....	10
6.1 Backup.....	11
6.2 Redundância.....	11
6.3 Ações de contingência/recuperação.....	11
6.4 Plano de Continuidade Operacional (PCO).....	11
6.4.1 Objetivo e escopo.....	11
6.4.2 Execução do plano.....	12
6.5 Plano de Administração de Crises (PAC).....	12
6.5.1 Objetivo.....	13
6.5.2 Execução do Plano.....	13
6.5.2.1 Comunicação na ocorrência de um desastre:.....	13
6.5.2.2 Comunicação com os funcionários.....	14
6.5.2.3 Comunicar as Secretarias do Município de Registro.....	14
6.5.2.4 Comunicar colaboradores externos, cidadãos e mídia.....	14
6.5.2.5 Comunicação retorno das operações.....	15
Encerramento do Plano:.....	15
6.6. Plano de Recuperação de Desastres (PRD).....	15
6.6.1 Objetivo e escopo.....	15
6.6.2 São objetivos do PRD:.....	16
6.6.3 Execução do Plano.....	16
6.7 Documento de Validação e Teste.....	17
6. PROCESSO DE REVISÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE TI.....	18
8. CONCLUSÃO.....	19

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro – tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constitui elemento crítico para a sustentação das atividades finalísticas e administrativas da Prefeitura Municipal de Registro, sendo fator determinante para a continuidade dos serviços públicos, a eficiência operacional e o atendimento às demandas da sociedade. Em consonância com as diretrizes estratégicas estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025–2029, a gestão de TIC é orientada por princípios de governança, segurança da informação, conformidade legal e otimização dos recursos públicos.

A administração municipal depende de forma significativa dos sistemas de informação, da infraestrutura tecnológica e dos serviços digitais para a execução de suas funções institucionais. Dessa forma, a indisponibilidade, degradação ou interrupção desses serviços pode resultar em impactos relevantes de natureza operacional, administrativa, financeira, legal e reputacional, comprometendo a continuidade das atividades essenciais e o atendimento ao cidadão.

O Plano de Continuidade dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) estabelece um conjunto estruturado de diretrizes, procedimentos e responsabilidades destinados a assegurar a resiliência dos serviços tecnológicos diante de incidentes, falhas, eventos adversos ou situações de desastre. Este plano integra o modelo de governança de TIC do Município, alinhando-se aos objetivos estratégicos do PDTIC e às boas práticas de gestão de riscos, continuidade de negócios e segurança da informação.

A implementação do Plano de Continuidade visa garantir níveis aceitáveis de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações e dos serviços essenciais, por meio da definição de estratégias de contingência, recuperação e comunicação. Para tanto, são considerados parâmetros técnicos como criticidade dos serviços, objetivos de tempo de recuperação (RTO) e objetivos de ponto de recuperação (RPO), de forma a possibilitar a retomada das operações dentro de prazos compatíveis com a tolerância institucional a interrupções.

Considerando a crescente dependência da administração pública municipal em relação aos recursos tecnológicos e a necessidade de assegurar a prestação ininterrupta dos serviços públicos, este Plano de Continuidade constitui instrumento fundamental para a mitigação de riscos, a proteção dos ativos de TIC e o fortalecimento da capacidade de resposta e recuperação da Prefeitura Municipal de Registro frente a cenários de crise.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2. OBJETIVO

O Plano de Continuidade dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem por objetivo estabelecer diretrizes, estratégias e procedimentos destinados a assegurar a continuidade dos serviços essenciais de TIC, previamente classificados como críticos, frente a situações de interrupção, incidentes ou desastres.

Este plano estabelece e orienta a definição e a execução das ações de contingência, continuidade operacional e recuperação de desastres, de modo a garantir a manutenção das operações institucionais em níveis aceitáveis, minimizando impactos operacionais, administrativos, financeiros, legais e à imagem da administração pública, bem como assegurando a disponibilidade, a integridade e a confidencialidade das informações.

3. SERVIÇOS ESSENCIAIS

Os seguintes serviços, por ordem de prioridade, são considerados necessários para ativar e executar este Plano de Continuidade.

SERVIÇO	CRITICIDADE ¹	RPO ² RTO ³		IMPACTO ⁴			
				FINANCEIRO	LEGAL	IMAGEM	OPERACIONAL
Servidor de Dados	Alta	24h	12 h	Indefinido	Alto	Médio	Alto
Sistemas em Nuvem	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Serviço de Internet	Alta	8 h	8 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Sistema Tributário	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Nota Fiscal Eletrônica	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Sistema Contábil	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Sistema Folha	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Sistema de Gestão de Compras, Licitações e Almoxarifado	Alta	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Alto
Sistema Protocolo	Média	12 h	6 h	Indefinido	Alto	Alto	Médio

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro - Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Portal da Transparência	Média	24h	6 h	Indefinido	Alto	Médio	Médio
E-mail institucional	Média	12 h	6 h	Indefinido	Médio	Médio	Médio
Portal da Prefeitura	Média	24 h	6 h	Indefinido	Alto	Médio	Baixo
Diário Oficial Eletrônico	Média	12 h	6 h	Indefinido	Médio	Médio	Médio
Telefonia VoIP	Média	8 h	6 h	Indefinido	Baixo	Médio	Alto
Sistema de Backup	Alta	24h	6 h	Indefinido	Alto	Médio	Alto

Legenda: 1 e 4 – Alto, Médio, Baixo, Indefinido.

1 – **Recovery Point Objective:** Método de controle utilizado em tecnologia de informação para calcular e/ou estimar a quantidade limite de dados que uma organização toleraria perder em casos de incidentes.

2 – **Recovery Time Objective:** Diretamente relacionado ao tempo máximo que o setor de tecnologia levará para restabelecer os serviços após a parada crítica, devendo ser levado em consideração o tempo de recuperação, testes, reparos, atualizações, reinstalações, etc.

4. PRINCIPAIS AMEAÇAS

O plano deve ser acionado quando da ocorrência de um cenário de desastre que coloque em risco a continuidade dos serviços essenciais.

DESASTRE	POSSÍVEIS CAUSAS
01 – Interrupção Energia Elétrica	- Causada por fator externo à rede elétrica da Prefeitura ou próprios municipais, com duração superior a 1 hora. - Causada por fator interno que comprometa a rede elétrica dos próprios prédios públicos como curtos-circuitos, incêndio ou demais incidentes elétricos. - Rompimento de cabos de interconexão decorrente da execução de obras públicas, desastres ou acidentes.
02 – Falta de Climatização da Sala Servidor de Dados	- Superaquecimento dos ativos causados devido falha no sistema de refrigeração do ambiente, falha na redundância e/ ou automatização dos aparelhos de climatização dentre outros fatores.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

03 – Falha Humana	- Acidente ao manusear equipamentos críticos, como servidores ou processamento de dados.
04 – Falha de Hardware	- Falha que necessite de troca de peças, reparos, ou até mesmo a substituição do equipamento que dependa de processo licitatório.
05 – Desastres Naturais	- Tempestades, caso fortuito, etc.
06 – Ataques Internos	- Ataques aos ativos do(s) servidor(es)
07 – Ataque Cibernético	- Ataques a rede pública municipal que possa comprometer os computadores, servidores locais e em nuvem e/ ou rede de dados.
08 – Indisponibilidade de rede/ circuitos	- Indisponibilidade de rede ou circuitos de comunicação (links de dados) decorrente da execução de obras públicas, desastres ou acidentes.
09 - Incêndio	- Incêndio que comprometam parcialmente ou completamente a continuidade dos serviços de TI no município.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 Equipe técnica

A equipe técnica é responsável pela gestão, manutenção e recuperação das instalações físicas e lógicas que suportam os sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como pela garantia de que os ambientes alternativos e soluções de contingência estejam devidamente disponíveis e operacionais.

Compete à equipe técnica avaliar os danos decorrentes de incidentes ou desastres que afetem a infraestrutura de TIC, incluindo ambientes de rede, conectividade e serviços associados. Essa atuação abrange a análise e o restabelecimento da infraestrutura de comunicação de dados, compreendendo redes locais (LAN), redes de longa distância (WAN) e demais componentes de infraestrutura externa, em articulação com os prestadores de serviços contratados.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Cabe ainda à equipe técnica prover e manter a infraestrutura necessária de servidores físicos e virtuais, assegurando condições adequadas para a execução das operações e dos processos essenciais de TIC durante situações de contingência ou desastre. A equipe deverá garantir o funcionamento, o desempenho e a integridade das aplicações consideradas críticas, em conformidade com os objetivos institucionais estabelecidos.

A equipe técnica será responsável por disponibilizar aos servidores e colaboradores os recursos, ferramentas e acessos necessários para a continuidade das atividades, incluindo o provisionamento de ambientes alternativos e o suporte às atividades realizadas de forma remota, quando aplicável.

Por fim, compete à equipe técnica realizar a análise das perdas ocorridas, identificar e mensurar a quantidade de dados impactados, estimar os tempos de recuperação e definir as estratégias de restauração das informações, em conformidade com as políticas de backup, recuperação e segurança da informação previamente estabelecidas.

5.2 Invocação do Plano

O Plano de Continuidade dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) será invocado mediante a ocorrência de incidentes, eventos adversos ou cenários de desastre que possam comprometer, total ou parcialmente, a disponibilidade, a integridade ou a confidencialidade dos serviços essenciais de TIC. O acionamento também poderá ocorrer diante do surgimento de riscos não previamente mapeados ou da identificação de vulnerabilidades com elevada probabilidade de exploração e impacto relevante para as operações institucionais.

Adicionalmente, o plano poderá ser acionado para fins de testes, simulações e validação periódica dos procedimentos definidos, conforme previsto no processo de verificação e revisão do plano.

A responsabilidade pela invocação do plano e pela comunicação inicial às partes interessadas caberá à equipe técnica de TIC, que deverá acionar os contatos

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

institucionais e demais envolvidos de forma prioritária por meio de contato

telefônico ou, quando aplicável, presencialmente, observando a criticidade do evento e a urgência da resposta.

Canais de contato:

Unidade Responsável: Seção Especial de Políticas Públicas de Tecnologia da Informação

Telefones: (13) 3828-1091 / (13) 3828-1064

E-mail institucional: suporte.ti@registro.sp.gov.br

Registro e acompanhamento de chamados técnicos: Sistema 1Doc

5.3 Macroprocessos

Este plano possui seus macroprocessos definidos nas atividades a seguir e se desmembra em planos específicos para cada área de atuação, quando da ocorrência de algum desastre.

O plano de continuidade de serviços de TIC consiste em:

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro – tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br

SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Continuidade



Figura 1: Linha do tempo do Plano de Continuidade.

5.3.1 Plano de Continuidade Operacional (PCO)

Garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC críticos na ocorrência de um desastre, enquanto recupera-se o ambiente principal.

5.3.2 Plano de Administração da Crise (PAC)

As equipes envolvidas são definidas, as atividades repassadas e orquestradas as ações de contingência e comunicação durante e após a ocorrência de um desastre, com intuito de minimizar impactos até a superação da crise.

5.3.3 Plano de Recuperação de Desastres (PRD)

Planejar e agir para que, uma vez controlada a contingência e passada a crise, a TI retorne seus níveis originais de operação no ambiente principal.

Estratégias de Continuidade

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A estratégia de continuidade para o cenário atual da TIC e serviços essenciais está estabelecida da seguinte forma:

6.1 Backup

Definição da política de backup do município, sendo adotado, no mínimo: Completo (full) com arranjos Incremental e Diferencial bem como a criação de Snapshots para algumas emergências, como recuperação de sistemas de banco de dados.

6.2 Redundância

A redundância está intrinsecamente ligada aos links de internet e servidores físicos e/ou em nuvem, que possa garantir a continuidade do serviço em caso de falha. Cada servidor utilizado em processamento de dados possui um arranjo específico de RAID pela qual garante a tolerância a falhas por redundância de discos.

6.3 Ações de contingência/recuperação

Mapeamento da perda de dados e ativos, restabelecimento de toda a estrutura afetada e, após o ambiente principal estar operacional, provimento da recuperação dos dados em backups. As ações de contingência e recuperação são detalhadas a seguir.

6.4 Plano de Continuidade Operacional (PCO)

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos alternativos planejados, definindo as atividades prioritárias para garantir a continuidade dos serviços essenciais.

6.4.1 Objetivo e escopo

O principal objetivo é garantir ações de continuidade durante e depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre, tratando-se apenas das ações de contingência definidas na estratégia. São objetivos do PCO:

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro – tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Prover meios para manter o funcionamento dos principais serviços e a continuidade das operações, dos sistemas essenciais.

Estabelecer procedimentos, controles e regras alternativas que possibilitem a continuidade das operações durante uma crise ou cenário de desastre.

6.4.2 Execução do plano

Avaliação de Impacto de Desastre: Identificada a ocorrência de um incidente ou crise, o responsável deverá verificar a dimensão do impacto, extensão e possíveis desdobramentos do ocorrido.

Acionamento do Plano: Convocação de uma reunião de emergência, com o intuito de coordenar prazos e orquestrar as ações de contingência, informar aos envolvidos as ações de contingência com a priorização dos serviços essenciais.

Contingência de Backup: devem ser adotadas as seguintes ações de contingência e continuidade por processo ou serviço essencial:

Verificar status da aplicação de backup e estimar impacto de perda de dados (janela);

Identificar Jobs de backups cujos dados em questão foram afetados;

Estimar volume de dados a serem recuperados, tempo de recuperação dos dados e possíveis perdas operacionais;

Atestar retorno do funcionamento do ambiente principal;

Testar a aplicação de backup após desastre;

Validar políticas de backup implementadas;

Encerramento do PCO: documentar atividades e informar a todos o retorno das atividades.

6.5 Plano de Administração de Crises (PAC)

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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

6.5.1 Objetivo

O objetivo deste plano é garantir a comunicação, gerenciar as crises e viabilizar uma compreensão linear a todos os envolvidos das ações antes, durante e após a ocorrência de uma catástrofe.

São objetivos específicos do PAC:

Garantir a segurança à vida das pessoas;

Minimizar transtornos sobre os desdobramentos de incidentes e estimular o esforço em conjunto para superação da crise;

Orientar os funcionários e demais colaboradores com informações e procedimentos de conduta;

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

6.5.2 Execução do Plano

Realizar a Comunicação de um desastre, sendo que numa determinada ocorrência, será necessário entrar em contato com diversas áreas, principalmente as afetadas, para informá-las de seu efeito na continuidade dos serviços e tempo de recuperação. O Setor de TI será responsável por contatar estas unidades e passar as informações pertinentes a cada grupo, setor ou seguimento. A comunicação com cada parte ocorrerá da seguinte forma:

6.5.2.1 Comunicação na ocorrência de um desastre:

Na ocorrência de um desastre será necessário entrar em contato com diversas áreas, principalmente as afetadas para informá-las de seu efeito na continuidade

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

dos serviços e tempo de recuperação.

A prioridade será assegurar que os responsáveis pelas áreas afetadas sejam notificados sobre a situação de desastre com as informações dos impactos e serviços afetados e a previsão para o restabelecimento.

Quando o serviço impactado atingir usuários externos deverá ser notificada a área responsável pela Comunicação para que seja tomada a providência quanto a divulgação de nota comunicando a indisponibilidade para o público em geral. Deverá ser provido um meio de contato específico para este fim, com intuito de que as unidades administrativas se mantenham informadas da ocorrência de um desastre e da inatividade dos serviços essenciais de TI, como também as ações de contingência em andamento para restauração das operações.

6.5.2.2 Comunicação com os funcionários

O setor de TI deverá prover um meio de contato específico para este fim, com intuito de que todas as Secretarias do Município de Registro mantenham-se informadas da ocorrência de um desastre e da inatividade dos serviços essenciais de TI. Diversas estratégias devem ser levadas em consideração nos casos de

comunicação, dentre elas a comunicação através de telefonia (fixa ou celular), redes sociais, publicações oficiais ou outra estratégia definida no momento.

6.5.2.3 Comunicar as Secretarias do Município de Registro

Acionar diretamente as unidades afetadas pelo desastre e fornecer contato. Informar a natureza, o impacto e a abrangência da catástrofe, como também as ações de contingência em andamento.

6.5.2.4 Comunicar colaboradores externos, cidadãos e mídia

O Setor de TI em consonância com o Departamento

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Municipal de Comunicação, deverá fornecer informações pertinentes aos colaboradores externos, munícipes em geral e mídia. Deverá publicar em meios oficiais e de ampla divulgação informações sobre o ocorrido.

6.5.2.5 Comunicação retorno das operações

Comunicar a todas as partes supracitadas quando ocorrer o retorno das operações à normalidade.

6.5.2.6. Encerramento do Plano:

Uma vez validado o funcionamento do retorno dos sistemas essenciais e estabilidade dos servidores serão contactados os departamentos e demais partes descritas neste plano, fornecendo as informações do retorno das operações e dos serviços essenciais.

O Setor de TI deverá também compor relatório com relação das atividades necessárias após a ocorrência do desastre como remanejamento dos canais de informação, abertura e acompanhamento de chamados correlatos ao ocorrido.

6.6. Plano de Recuperação de Desastres (PRD)

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos planejados, definindo as atividades prioritárias para restabelecer o nível de operação dos serviços no ambiente afetado, dentro de um prazo tolerável.

6.6.1 Objetivo e escopo

É escopo deste plano garantir o retorno das operações do ambiente principal depois da ocorrência de incidente ou desastre, tratando-se apenas dos ativos, conexões e configurações deste ambiente.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

6.6.2 São objetivos do PRD:

Avaliar danos aos ativos e conexões do sistema afetado e prover meios para sua recuperação;

Evitar desdobramentos de outros incidentes na facilidade principal;

Restabelecer o sistema afetado dentro do prazo tolerável.

6.6.3 Execução do Plano

- **Identificação de ativos danificados ou comprometidos:** A equipe técnica deverá identificar e listar todos os ativos danificados da ocorrência do desastre.

- **Identificação de acessos comprometidos:** A equipe deverá identificar as interrupções de conexões e acessos gerados após o desastre, relatando se trata de um problema interno ou externo ao ambiente municipal, bem como o fornecimento das informações quanto aos sistemas afetados em caso de terceiros.

- **Listagem dos serviços descontinuados:** A equipe técnica deverá mapear quais serviços foram descontinuados, contendo as informações de perda de ativo e de conexão. O relatório deverá abranger todos os componentes necessários à

plena operação da aplicação como servidores, máquinas virtuais, banco de dados, firewall, storage, roteadores e switches, bem como respectivas configurações de proxy, DNS, rotas, VLANs etc.

- **Elaboração do cronograma de recuperação.** Após o mapeamento das perdas e impactos, a equipe técnica elaborará um breve cronograma de recuperação das aplicações, levando em consideração:

- A priorização dos serviços essenciais, ou determinação de nível institucional;
- O RTO definido para cada serviço essencial;
- A força de trabalho disponível.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- **Substituição de ativos:** Em caso de perda de ativos, deverá ser imediatamente informado o Setor de TI a necessidade de aquisição de ativos perdidos que não puderem ser recuperados. Deverá ser mensurado o tempo a aquisição irá impactar o RTO de cada serviço, comunicando o Setor de TI se há alguma solução alternativa a ser tomada enquanto é realizada a aquisição. Deverá ser analisado para os ativos danificados, as coberturas contratuais e/ou garantias.
- **Reconfiguração de ativos:** A equipe deverá verificar que as configurações dos ativos reparados ou substituídos estão em pleno funcionamento. Caso não estejam, deverá prover cronograma estimado para configurar estes ativos, informando o Setor de TI.
- **Ambiente de testes:** Deve ser elaborado um ambiente para testes de recuperação garantindo o pleno restabelecimento da aplicação/serviços afetados pelo incidente e/ou desastre ocorrido. Os testes incluem a garantia dos níveis de capacidade e disponibilidade dos serviços.
- **Recuperação dos dados do backup:** Proceder a recuperação dos dados para as aplicações afetadas. Validar as configurações e funcionalidades dos sistemas. A validação pode ser realizada pelos testes automatizados de monitoramento dos serviços ou por equipe designada.
- **Encerramento do PRD:** Ao término do procedimento de recuperação, as informações serão consolidadas em parecer específico informado o horário de restabelecimento de cada serviço, equipamentos adquiridos, procedimentos de recuperação realizados e fornecedores acionados.

6.7 Documento de Validação e Teste

O Plano de Continuidade de Serviços de TIC será testado e validado pela equipe técnica anualmente ou sempre que houver a insurgência de novos fatores de risco, ou com a inclusão de um novo serviço no plano de continuidade.

Deverão ser realizados os seguintes testes:

Teste de mesa: Teste de complexidade simples, no qual é realizada uma análise (crítica, ensaios de execução) dos procedimentos e informações descritas, com o objetivo de atualizar e/ou validar os procedimentos e as informações

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro – tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

contidas no Plano;

Simulação no ambiente (Simulação de situação real de interrupção): Teste de complexidade média no qual uma situação "artificial" é criada, por exemplo, é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após o expediente etc.), sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso.

6. PROCESSO DE REVISÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE TI

O Plano de Continuidade dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação será válido a partir de sua publicação, sendo revisado anualmente pelo Setor de TI, responsável por sua elaboração.

A revisão anual se faz necessária para o devido acompanhamento dos fatores de risco e necessidades identificadas, assim como para acrescentar melhorias nas estratégias na execução do Plano de Continuidade, conforme eventuais atualizações e evoluções dos recursos de TIC disponíveis na Prefeitura.

Essa revisão anual proverá o acompanhamento e realinhamento estratégico do Plano, de modo a torná-lo uma ferramenta cada vez mais aderente e eficaz para atender os objetivos da Prefeitura de Registro.

7. FATORES CRÍTICOS PARA A EXECUÇÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE TI

São considerados fatores fundamentais para a execução das atividades previstas neste Plano:

1. Acompanhamento dos riscos e necessidades pelo Departamento de TI;
2. O envolvimento dos Coordenadores para sustentar as decisões necessárias para atingir os objetivos do plano;

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro - Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



SEPPTI

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3. O correto alinhamento entre os departamentos técnicos e administrativos envolvidos no Plano;
4. Capacitação dos profissionais de TI e dos usuários dos ativos de TI em geral;
5. Disponibilidade orçamentária.

8. CONCLUSÃO

O Plano de Continuidade dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constitui instrumento essencial de governança, destinado a orientar a prevenção, a resposta e a recuperação frente a incidentes, eventos adversos ou cenários de desastre que possam impactar a infraestrutura tecnológica e os serviços essenciais do Município. Sua aplicação contribui para a redução de interrupções, para a mitigação de riscos e para o restabelecimento das operações no menor tempo possível, minimizando impactos operacionais, administrativos, financeiros e à prestação dos serviços públicos à população.

O efetivo alinhamento deste Plano com o núcleo administrativo da Prefeitura Municipal de Registro é fundamental para assegurar o suporte institucional, a disponibilidade de recursos e a adoção contínua de melhorias nas soluções e ferramentas de TIC. Esse alinhamento fortalece a capacidade de prevenção e resposta a incidentes, reduz a exposição a riscos e garante a evolução sustentável da infraestrutura tecnológica, de forma a preservar a continuidade dos serviços públicos.

Rua José Antônio de Campos, 250
Centro – Registro - tel.: (13) 3828-1000
suporte.ti@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br