

PLANO DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE

PACSE 2021-2026

Data: [30/06/2022](#)

Versão 1.0

Plano de Administração de Serviços Essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Paraná

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Autor(es)	Descrição
0.1	28/06/2022	Divisão de Gestão de Segurança de Tecnologia da Informação	Criação do Documento
0.2	-	Equipe de Apoio a Gestão e Governança de TIC e Integrantes do NGRC	
0.3	-	Equipe de Apoio a Gestão e Governança de TIC	

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ESCOPO.....	4
4.	RESPONSABILIDADES.....	4
5.	FLUXO DE COMUNICAÇÃO.....	5
6.	GRUPOS INTERESSADOS DE COMUNICAÇÃO.....	5
6.1.	FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	6
6.2.	CONTATOS DE EMERGÊNCIA.....	6
7.	ENCERRAMENTO DO PLANO DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PACSE).....	6
7.1.	MODELO DE ENCERRAMENTO DO PLANO DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PACSE).....	6

TABELAS

1.	Tabela 1 – Fornecedores e Prestadores de Serviços.....	7
2.	Tabela 2 – Contatos de Emergência.....	8

1. APRESENTAÇÃO

O Plano de Administração de Crise é parte documental do Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC, estabelecendo o fluxo e modelo de comunicação entre diversas áreas e partes interessadas, com objetivo de informá-las sobre as interrupções dos serviços essenciais de TIC, bem como as ações e estimativa do tempo de recuperação, obtidas através dos planos de recuperação e informações fornecidas pela ETIR/TIC.

Os procedimentos e ações incluem administrar, eliminar ou neutralizar os impactos, inerente ao relacionamento entre os agentes envolvidos e afetados, até a superação da crise, por meio de uma orquestração de ações e comunicações eficazes.

2. OBJETIVO

O presente plano tem como objetivo apresentar ações para prevenir e tratar eventos provenientes de desastres ou que impactem significativamente os Serviços Essenciais de TIC, através de um documento único, normatizado, conhecido e também:

- Minimizar transtornos sobre os desdobramentos de incidentes;
- Estimular o esforço agregado para superação de crise;
- Informar e orientar usuários internos, externos, mídia e fornecedores;
- Disponibilizar modelos de comunicação;

3. ESCOPO

O escopo deste plano compreende gerenciar a comunicação de forma linear e concisa entre todos os envolvidos, tais como usuários internos do TJPR, usuários externos e mídia, fornecedores, prestadores de serviço e contatos de emergência de outros órgãos, nas ações durante e após a ocorrência de um desastre ou evento significativo que afete os serviços essenciais de TIC.

4. RESPONSABILIDADES

Para execução do Plano de Administração de Crise seguem definidos os seguintes papéis e responsabilidades:

Papéis	Responsabilidades
Comitê de acionamento do Plano de Continuidade de TIC	Contatar os grupos interessados e apresentar informações pertinentes para cada um dos grupos
Equipe de Comunicação de Crise de TIC	Apoiar o Comitê de acionamento na comunicação com as unidades e repassar as informações pertinentes a cada grupo ou setor
Líder ETIR	Articular a comunicação entre a ETIR e Equipe de Comunicação de Crise de TIC

5. FLUXO DE COMUNICAÇÃO

Para a **Equipe de Comunicação de Crise de TIC**, sugere-se o seguinte fluxo de comunicação:

1. Com as informações iniciais prestadas pela ETIR, a equipe de comunicação de crise deverá fornecer boletim informativo as partes interessadas, indicando o intervalo da próxima comunicação.
2. Manter o boletim atualizado em intervalos pré-estabelecidos ou até que ocorra mudança de status significativa.
3. Encerrar o Fluxo de Comunicação conforme item 8 desse plano.

6. GRUPOS INTERESSADOS DE COMUNICAÇÃO

A **Equipe de Comunicação de Crise de TIC** durante a ocorrência da crise deverá estabelecer comunicação com públicos que direta ou indiretamente foram afetados pela interrupção dos serviços essenciais de TIC, sendo a atenção dispensada a cada público de acordo com a gravidade e circunstância da crise.


Público	Quem deve comunicar	Meios utilizados	Links para modelos de comunicação
Magistrados e Servidores do TJPR	Comitê de acionamento do Plano de Continuidade de TIC	Portal Institucional através da Intranet; Aplicativo Teams pelos canais TJPR-Infirma; Equipes destinadas a Comunicação como: DTIC Comunica e DTIC Comunica – Magistratura; E-mail: tjprmagistrados@tjpr.jus.br e tjprfuncionarios@tjpr.jus.br;	Documento de apoio Modelo Documento de apoio contato
Externo Imprensa Sociedade em geral	Comitê de acionamento do Plano de Continuidade de TIC em consonância com Assessoria de Imprensa.	Portal Institucional; Nota para Imprensa; Twitter e Facebook do TJPR; Instagram @tjprofficial; Canal Youtube TJPR;	Documento de apoio
Fornecedores e Prestadores de Serviços	Gestor Técnico e ETIR	E-mail; Contato telefônico; Contato website da empresa; Reunião presencial, se necessário;	Documento de apoio

Órgãos de Emergência	Comitê de acionamento do Plano de Continuidade de TIC	Contato telefônico Contato website do órgão;	Documento de apoio
----------------------	---	---	--------------------

6.1. FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Na ocorrência de eventos que necessitem a comunicação com os fornecedores e prestadores de serviços, o responsável pelo acionamento deverá registrar informações, tais como o nome da pessoa contatada a data e hora do acionamento.

Devido a necessidade de flexibilizar e agilizar o catálogo de fornecedores e prestadores de serviços, a lista de fornecedores está disponível no seguinte endereço:

QR Code 	Fornecedores e Prestadores de Serviços https://tjpr.sharepoint.com/:w:/s/DTIC-CGP-DSEG/EZWzLNKnWyRAr9wl6scLqGsB1rtVrn12rejBemGAqjLsUg?e=NYf0kr
---	---

6.2. CONTATOS DE EMERGÊNCIA

Na ocorrência de eventos que necessitem a comunicação emergencial, o responsável pelo acionamento deverá registrar informações juntos aos órgãos competentes:

Devido a necessidade de flexibilizar e atribuir agilidade ao catálogo de fornecedores, a lista de fornecedores está disponível no seguinte endereço:

QR Code 	Contatos de Emergência https://tjpr.sharepoint.com/:w:/s/DTIC-CGP-DSEG/EZWzLNKnWyRAr9wl6scLqGsB1rtVrn12rejBemGAqjLsUg?e=NYf0kr
---	---

7. ENCERRAMENTO DO PLANO DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PACSE)

Após validação do funcionamento de retorno à normalidade dos sistemas essenciais de TIC, o **Comitê de acionamento do Plano de Continuidade de TIC** comunicará as partes interessadas, promovendo informações sobre o retorno operacional e a declaração de encerramento deste plano.

7.1. MODELO DE ENCERRAMENTO DO PLANO DE ADMINISTRAÇÃO DE CRISE (PACSE)

Título/Assunto: Plano de Continuidade de Serviços Essencial de TIC

Texto: “O Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, através de seu Comitê de Acionamento do Plano de Continuidade de TIC, informa que o <**serviço ou sistema**> voltou à normalidade e, portanto, declara o encerramento do Plano de Continuidade de TIC”.

