



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



# FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Macroprocesso do  
Plano de Continuidade  
do Negócio

06/09/2024

## 1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
<b>ID:</b> SECGOV_09_v2
<b>UNIDADE:</b> Secretaria de Governança
<b>NOME:</b> Macroprocesso do Plano de Continuidade do Negócio
<b>OBJETIVO:</b> Manter a oferta de serviços em níveis aceitáveis, após a ocorrência de um incidente de interrupção nas operações da UFC.
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS:</b> Aprimorar a governança e comunicação institucional. Aumentar a eficiência, eficácia e efetividade dos processos da gestão, contribuindo para a entrega de valor à sociedade.
<b>CLIENTE</b> (público-alvo): Todos os servidores (técnico-administrativos e docentes), discentes e funcionários terceirizados.
<b>GERENTE:</b> Diretor da Secretaria de Governança
DETALHES DO PROCESSO
<b>LEGISLAÇÃO CORRELATA</b> (se houver): Acórdão 1205/2023-TCU-Plenário,, sob a Fiscalização 156/2023.
<b>DOCUMENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Plano de Continuidade do Negócio (PCN)</li><li>Relatório de atividades do PCN</li></ol>
<b>GATILHO</b> (evento que inicia o processo): Ocorrência de incidente que ocasione a descontinuidade da prestação de um serviço essencial da UFC.
<b>SAÍDA</b> (evento que encerra o processo): Retorno da prestação do serviço ao nível aceitável.
<b>SISTEMAS:</b> SEI
<b>INDICADORES</b> (indicadores para a medição do processo): Os indicadores apontados na autoavaliação do iESGo - Índice ESG ( <i>Environmental, Social and Governance</i> ).
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:</b>
CONTROLE DE VERSÕES
<b>ALTERAÇÕES DA VERSÃO:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Alteração da legislação correlata;</li><li>Alteração do indicador para iESGo;</li><li>Alteração dos objetivos estratégicos relacionados;</li><li>Alteração da descrição da atividade nº 14 (inclusão do monitoramento dos relatórios trimestrais).</li></ol>

**AUTOR(ES):** Karla Bezerra

**DATA:** 06/09/2024

## 2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	IDENTIFICAR o incidente	Unidade afetada	Identificar o incidente, sua natureza e serviços afetados.
2	COMUNICAR o incidente	Unidade afetada	Subprocesso que descreve as atividades de comunicação do incidente de acordo com o PCN.
3	EVITAR danos sequenciais	Unidade responsável	Evitar possíveis danos sequenciais , mitigando potenciais transtornos de seus desdobramentos.
4	RESTABELECER operações	Unidade responsável	Restabelecer as operações essenciais em níveis mínimos aceitáveis.
5	AVALIAR danos	Unidade responsável	Avaliar as causas do incidente, gravidade, dimensão e consequências.
6	PLANEJAR ações	Unidade responsável	Planejar ações de contingência, identificando recursos e ativos danificados, recursos necessários para recuperação das operações e serviços interrompidos durante a crise.
7	REPARAR danos	Unidade responsável	Reparar danos adotando as medidas corretivas previstas no plano de contingência.
8	RETORNAR as operações	Unidade responsável	Retornar as operações aos níveis originais de funcionamento.
9	COMUNICAR o retorno	Unidade afetada	Comunicar o retorno regular das operações aos servidores e público atendido.
10	COMUNICAR o Gabinete do Reitor	Unidade afetada	Comunicar ao Gabinete do Reitor sobre o retorno regular das operações.
11	COMUNICAR à sociedade	Gabinete do Reitor	Comunicar à comunidade universitária e à sociedade, em meios oficiais e de ampla divulgação sobre o retorno regular das operações.
12	COMUNICAR às unidades afetadas	Unidade responsável	Comunicar as unidades afetadas sobre o retorno regular das operações.
13	EMITIR relatório	Unidade responsável	Emitir relatório de atividades do incidente em até 30 dias após o retorno integral das atividades.

14	MONITORAR o plano	Secretaria de Governança	Monitorar o PCN, por meio dos relatórios de atividades enviados pelas unidades e dos relatórios trimestrais de incidentes,
15	APRESENTAR relatório	Comitê de Governança	Apresentar relatório consolidado da UFC, contendo todos os incidentes e principais medidas adotadas.
<b>SUBPROCESSO: Comunicação do Incidente</b>			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	COMUNICAR às autoridades	Unidade afetada	Comunicar às autoridades competentes, como Polícia Militar, Bombeiros, SAMU e Defesa Civil.
2	COMUNICAR às unidades afetadas	Unidade responsável	Comunicar todas as unidades afetadas sobre a natureza do evento, seu impacto, efeitos na continuidade dos serviços, medidas contingenciais previstas, tempo de recuperação e nível de segurança para entrar e permanecer no ambiente afetado.
3	CONTATAR setores	Unidade afetada	Contatar seus respectivos setores para informar: local para onde as pessoas deverão se dirigir, serviços que permanecerão disponíveis, condições para atendimento ao público e para o desenvolvimento dos demais serviços da unidade.
4	COMUNICAR o Gabinete do Reitor	Unidade responsável	Comunicar o Gabinete do Reitor, dando ciência do incidente.
5	COMUNICAR à comunidade	Gabinete do Reitor	Providenciar a comunicação do incidente à comunidade universitária e aos cidadãos.
6	COMUNICAR à sociedade	Gabinete do Reitor	Comunicar à sociedade em meios oficiais e de ampla divulgação.
7	COMUNICAR fornecedores	Unidade afetada	Comunicar fornecedores e prestadores de serviços, determinando se será mantido o fornecimento e em que termos.

### 3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
PCN	Plano de Continuidade do Negócio
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência