



MANUAL DO PROCESSO
Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
SPL/COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS

MANUAL DO PROCESSO

Salvaguarda de Dados Eletrônicos Institucionais

Versão 1.0 – Novembro/2021

GESTOR DO PROCESSO

Seção de Infraestrutura Tecnológica (SEINFRA)

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Seção de Gestão de Processos, da Qualidade e de Riscos (SEGEPRO)

FORMALIZAÇÃO DE PROJETO DE MELHORIA DO PROCESSO

SEI n.º 0011034-49.2021.6.05.8000

AUTORES DO MANUAL

Rilson Barros de Almeida (SEINFRA/CTSIPD)

CONSULTORES DO MANUAL

Christiany Teixeira Suzart (SEGEPRO)

Cristiane Sena de Queiroz (SEGEPRO)

Marcos Diniz Gonçalves O'Dwyer (SEGEPRO)

Marco Leonardo da Silva Nascimento (SEGEPRO)

ABRANGÊNCIA

Este Manual de Processo aplica-se ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, especialmente à Secretaria de Tecnologia e Informação (STI) e unidades relacionadas ao processo.

1	APRESENTAÇÃO	4
2	VISÃO SISTÊMICA	5
3	PROCESSO SALVAGUARDA DE DADOS ELETRÔNICOS INSTITUCIONAIS	
3.1	MAPA DO PROCESSO	7
3.2	ELEMENTOS DO PROCESSO.....	8
4	SUBPROCESSO DEFINIÇÃO/REVISÃO DAS POLÍTICAS DE BACKUP	
4.1	MAPA DO SUBPROCESSO.....	11
4.2	ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	12
5	SUBPROCESSO RESTAURAÇÃO DE DADOS ELETRÔNICOS INSTITUCIONAIS	
5.1	MAPA DO SUBPROCESSO.....	15
5.2	ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	16
6	SUBPROCESSO EXECUÇÃO DE BACKUP AUTOMÁTICO	
6.1	MAPA DO SUBPROCESSO.....	20
6.2	ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	21
7	ANEXOS	
7.1	ANEXO I PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS (PTR).....	26
7.2	ANEXO IIFICHA DE INDICADORES	27

1 APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre os fluxos e os procedimentos para o processo de “Salvaguarda de Dados Eletrônicos Institucionais”, e é fruto do projeto de melhoria do processo que integra o Programa Evolução da Maturidade dos Processos do TRE-BA- exercício 2021.

Os fluxos deste manual são nomeados conforme tabela abaixo:

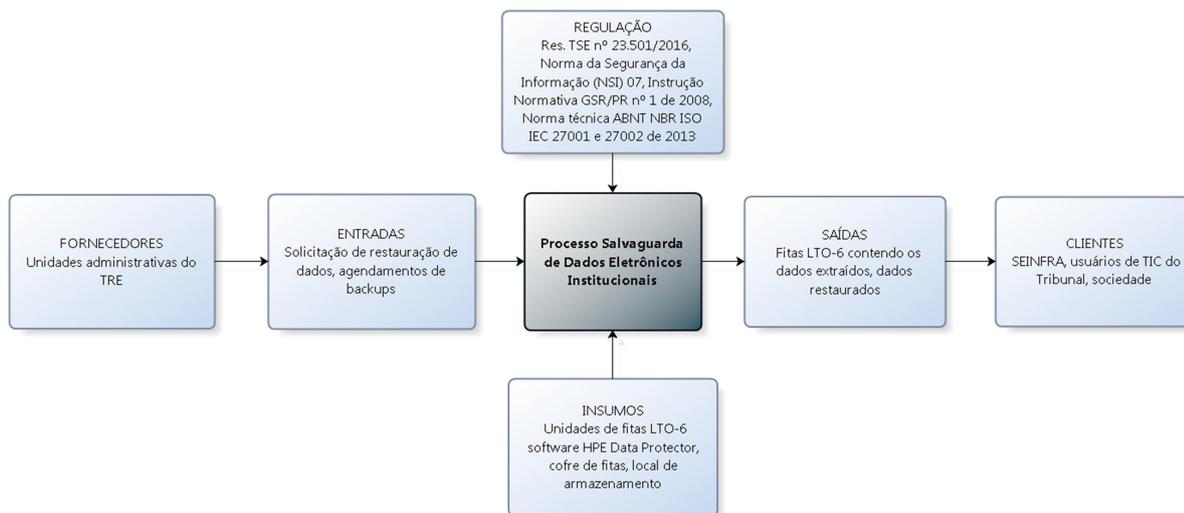
PROCESSO	SUBPROCESSOS
Salvaguarda de Dados Eletrônicos Institucionais	Definição/Revisão das Políticas de Backup
	Restauração de Dados Eletrônicos Institucionais
	Execução de Backups Automáticos

O processo está vinculado ao macroprocesso de apoio “Gestão de TIC” e alinhado ao objetivo estratégico “Promover a Melhoria Contínua da Governança e da Gestão de TIC”, do Planejamento Estratégico 2021-2026 do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia. Também, alinha-se às boas práticas preconizadas pelas normas de Segurança da Informação.

O presente documento foi desenvolvido com caráter orientador e traz as melhores práticas identificadas pelas áreas responsáveis para os trabalhos envolvidos no processo. Utilizando-se de ferramentas como modelagem de processos, gestão de riscos e indicador de desempenho, o projeto busca aprimorar os procedimentos adotados, referenciado em requisitos de economicidade, conformidade, sustentabilidade e eficiência. Os mapas do processo e respectivos subprocessos foram desenhados em notação BPMN, através da ferramenta *Bizagi Modeler*.

Toda a documentação dos trabalhos relacionados ao mapeamento/melhoramento do fluxo de trabalho pormenorizado neste manual encontra-se no SEI nº 0011034-49.2021.6.05.8000.

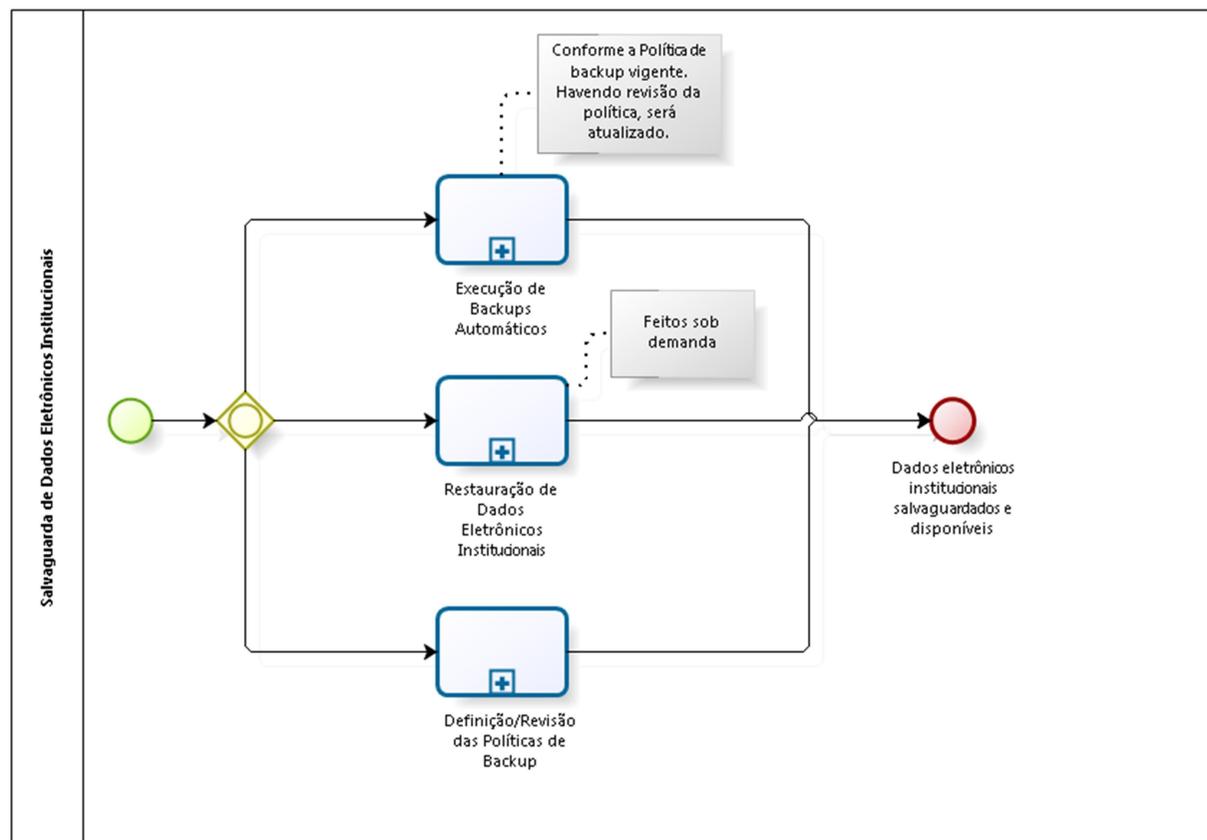
2 VISÃO SISTÊMICA



3. PROCESSO

Salvaguarda de Dados Eletrônicos Institucionais

3.1 MAPA DO PROCESSO



3.2 ELEMENTOS DO PROCESSO



Início do processo

Descrição

O processo é iniciado:

- Ordinariamente, para backups pré-programados, por ocasião do horário definido para início das cópias;
- Ocasionalmente, quando da necessidade (ex: parada programada com suspensão de energia na sede do TRE, implantação/migração de sistemas que demandem necessidade de armazenamento de grande volume de dados, etc);
- Esporadicamente, quando da revisão de políticas de backup (assim determinado pelo CGeSTIC)



Uma ou mais rotas podem ser ativadas: “Definição/Revisão das Políticas de Backup”, “Execução de Backups Automáticos” e/ou “Restauração de Dados Eletrônicos Institucionais”.



Subprocesso - Definição/Revisão das Políticas de Backup

Descrição

Além da revisão periódica, de acordo com a Política de Segurança da Informação (PSI), este subprocesso é iniciado por provocação interna (oriunda do CGeSTIC) ou externa (TSE, CNJ).



Subprocesso - Execução de Backups Automáticos

Descrição

Ocorre o *start* automático das cópias, nos horários previamente agendados. A programação ocorre por meio do software utilizado (atualmente, o HPE Data Protector v.9).



Subprocesso - Restauração de Dados Eletrônicos Institucionais

Descrição

Corresponde efetivamente à recuperação/disponibilização de dados, ocorrendo por meio de abertura de chamado/ticket OTRS (preferencialmente), por e-mail ou, proativamente, pela SEINFRA ou COSINF, quando identificada a necessidade.

Dados eletrônicos institucionais salvaguardados e disponíveis

Descrição

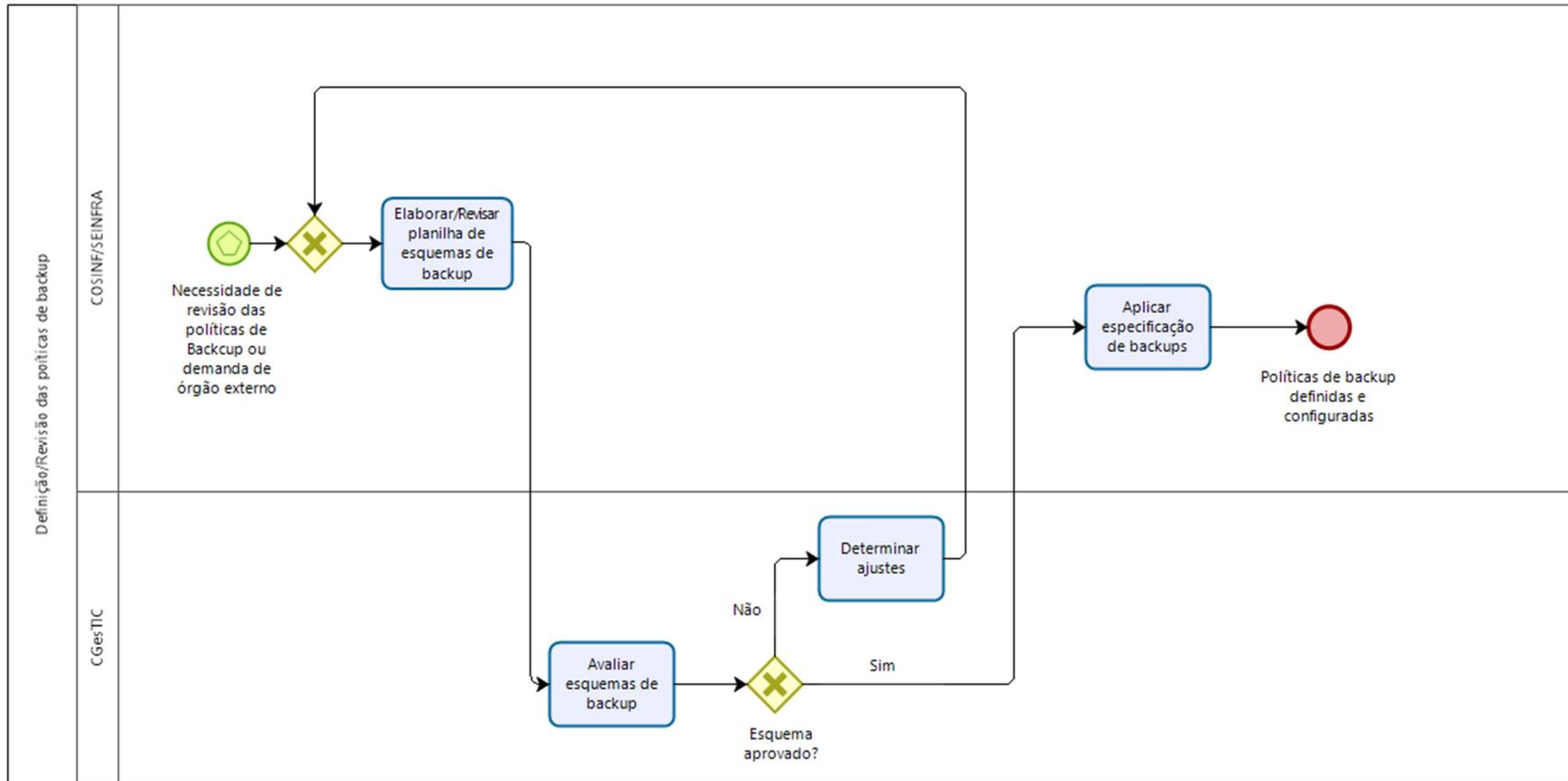
No caso de abertura de chamado, o fim do processo dá-se com a informação (via nota no ticket OTRS associado) comunicando ao solicitante a disponibilização dos dados.

Para os backups 'ordinários', com o armazenamento das mídias (fitas LTO-6) no cofre de fitas da Sala de Vigilância.

5 SUBPROCESSO

Definição/Revisão das Políticas de Backup

4.1 MAPA DO SUBPROCESSO



4.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

Necessidade de revisão das políticas de Backup ou demanda de órgão externo

Descrição

Periodicamente, as políticas devem ser revistas, atendendo ao dispositivo da PSI. É importante salientar que a natureza dinâmica das ameaças cibernéticas também é fator importante que pode desencadear essa revisão.

Elaborar/Revisar planilha de esquemas de backup (COSINF/SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA, com apoio da COSINF, avalia alterações nas políticas definidas. Por exemplo, em período eleitoral, pode ser necessário diminuir a periodicidade do backup FULL, especialmente quando ocorrem marcos temporais (ex: geração de mídias, véspera do dia do pleito, backup pós-apuração, etc.). Isto era mais frequente quando o backup era efetuado pelo próprio TRE. A partir das eleições de 2020, o TSE passou a centralizar a apuração, o que eliminou a necessidade desses backups.

Avaliar esquemas de backup (CGESTIC)

Descrição

O CGESTIC deve aprovar as políticas propostas/ajustadas pela COSINF/SEINFRA, quando relevantes e não triviais (ex: simples mudança do horário de execução dos backups).

Esquema aprovado?

Descrição

Corresponde ao aval do CGESTIC com relação às mudanças sugeridas pela COSINF/SEINFRA.

Não

Determinar ajustes (Retornar para atividade “Elaborar/Revisar planilha de esquemas de backup”) (CGESTIC)

Descrição

O CGESTIC pode determinar mudanças, caso julgue inadequadas as alterações propostas pela unidade técnica.

Esquema aprovado?

Sim

Corresponde ao aval do CGestTIC com relação às mudanças sugeridas pela COSINF/SEINFRA.

Aplicar especificação de backups (COSINF/SEINFRA)

Descrição

Essa etapa corresponde ao ajuste nos parâmetros da cópia, sendo realizada pela SEINFRA no software de cópia. Tipicamente envolve definição de horários, diretórios que devem ser copiados, execução simultânea, realização de procedimentos correlatos (ex: scripts para retirar alguma base de dados, tornando-a indisponível, etc).

Políticas de backup definidas e configuradas

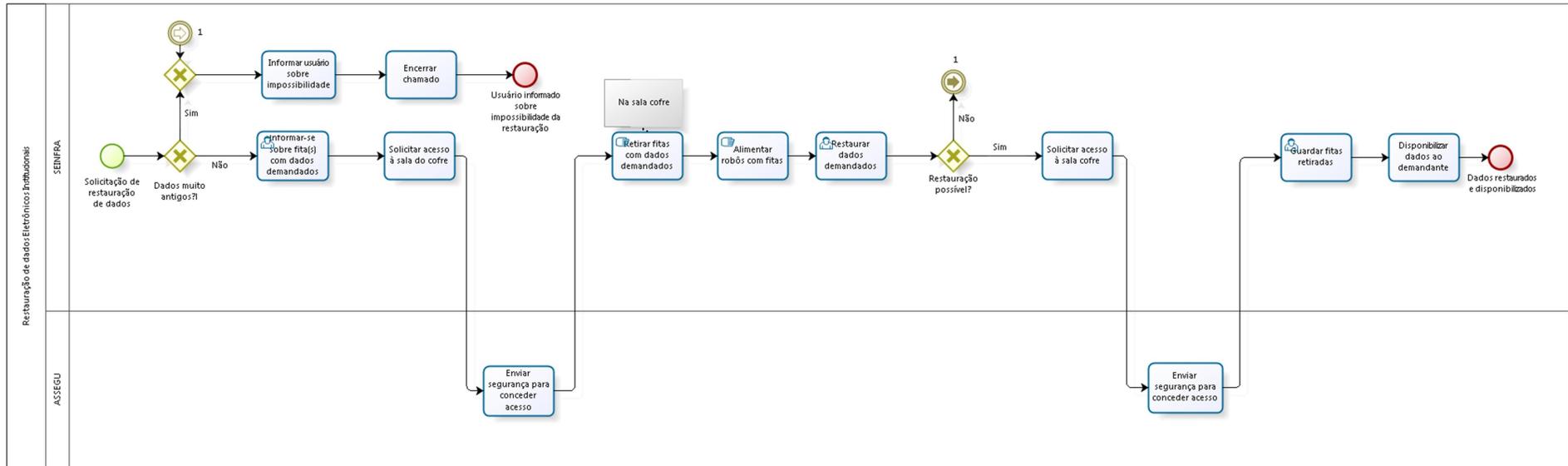
Descrição

É o conjunto de especificações, que servirão para o disparo automático das cópias.

5 SUBPROCESSO

Restauração de Dados Eletrônicos Institucionais

5.1 MAPA DO SUBPROCESSO



5.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

Solicitação de restauração de dados

Descrição

A SEINFRA recebe solicitação de restauração de dados, seja por chamado (ticket OTRS) ou por e-mail.

Dados muito antigos?

Descrição

A SEINFRA avalia se há possibilidade de restauração dos dados. A restauração pode não acontecer se houve algum problema com a mídia física (fita), se o backup não foi efetuado, ou se a informação solicitada não estava mais disponível (solicitações além da retenção das fitas, por exemplo).

Sim

Informar usuário sobre impossibilidade (SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA informa o usuário sobre a impossibilidade de restauração dos dados solicitados.

A impossibilidade pode se dar por diversos motivos:

1. mídia (fita LTO) danificada;
2. backup foi sobrescrito (normalmente backups com data antiga);
3. usuário solicita algum dado excluído entre algum backup FULL e um INCREMENTAL (e que portanto não foi armazenado na mídia);
4. erro (mecânico) no robô de fitas (nesse caso, pode-se tentar a leitura em outro robô).

Encerrar chamado (SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA encerra o chamado, inserindo a anotação de que não foi possível a restauração.

Usuário informado sobre impossibilidade da restauração

Descrição

Normalmente ocorre essa comunicação pela CESTIC (único ponto de acesso com o usuário).

◆ **Dados muito antigos?!**

Não (nessa hipótese, é possível a restauração)

Informar-se sobre fita(s) com dados demandados (SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA identifica quais as fitas necessárias à restauração.

Solicitar acesso à sala do cofre (SEINFRA)

Descrição

Etapa necessária, caso as fitas não estejam nos robôs (Sala de Redundância).

O servidor da SEINFRA solicita ao supervisor da vigilância (ASEGU) o acesso (físico) ao cofre das fitas (na Sala da Vigilância).

Enviar segurança para conceder acesso (ASEGU)

Descrição

O supervisor aciona o vigilante para acompanhar o servidor da SEINFRA ao cofre. Aqui é feito o registro no protocolo (data, hora, nome do servidor da SEINFRA, quantidade de fitas trocadas/substituídas/devolvidas).

Retirar fitas com dados demandados (SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA substitui fitas utilizadas por novas, aptas para gravação, OU separa as fitas necessárias para a restauração.

Alimentar robôs com fitas (SEINFRA)

Descrição

Envolve a remoção da lingueta de proteção das fitas e colocação das mídias nas unidades de robôs (Sala de Redundância).

Restaurar dados demandados (SEINFRA)

Descrição

Restauração realizada manualmente, pelo software de backup.

◆ **Restauração Possível?**

Não

Retornar para a atividade “Informar usuário sobre indisponibilidade”.

Restauração possível?

Sim

Solicitar acesso à sala cofre (SEINFRA)

Descrição

Etapa necessária, caso as fitas não estejam nos robôs (Sala de Redundância).

Enviar segurança para conceder acesso (ASEGU)

Descrição

O supervisor aciona o vigilante para acompanhar o servidor da SEINFRA ao cofre. Aqui é feito o registro no protocolo (data, hora, nome do servidor da SEINFRA, quantidade de fitas trocadas/substituídas/devolvidas).

Guardar fitas retiradas (SEINFRA)

Descrição

Armazenamento das fitas no cofre (atentando para a numeração – *barcode*)

Disponibilizar dados ao demandante (SEINFRA)

Descrição

Consiste na efetiva recuperação dos dados solicitados, após execução da sessão de restauração (*restore session*) do software de backup.

O servidor da SEINFRA registra na solicitação (chamado OTRS/ telefone/e-mail) a restauração finalizada e, conforme o caso, o local onde os dados serão disponibilizados ao demandante.

Dados restaurados e disponibilizados

Descrição

Encerramento do processo.

6 SUBPROCESSO

Execução de Backup Automático

6.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

Backups diários

Diariamente

Descrição

Nos horários pré-agendados, os backups são automaticamente disparados. Há backups incrementais e cheios (“full”), de acordo com as regras estabelecidas.

✦ Realizar as atividades “Inicial Backup incremental” e “Iniciar Backup full” de forma concomitante e sem ordem de precedência.

Iniciar backup incremental (SEINFRA)

Descrição

Backup incremental disparado automaticamente.

Janela de execução atual:

Especificação	Início	Duração média
SERVIDORES	Segunda a Sexta às 21:30	27 horas

Iniciar backup full (SEINFRA)

Descrição

Backup completo (cheio) disparado automaticamente.

Janela de execução atual:

Especificação	Início	Duração média
BANCOS DE DADOS	Todo dia (00:00)	3 horas e 50 minutos
ARCHIVES	Segunda a Sexta (cada hora cheia, de 08:00 às 20:00) – 13 execuções/dia	10 minutos
ORA-EXP-BA1	Todo dia às 11:45	3 horas e 15 minutos

Backups semanais

Semanalmente

Descrição

Os Backups full são disparados aos finais de semana.

Janela de execução atual:

Especificação	Início	Duração média
SERVIDORES	Todo Sábado às 8:00	27 horas
ARCHIVES	Sábado e Domingo (às 13:00, 17:00 e 21:00) – 3 execuções/dia	10 minutos
BA2_SEMANAL	Todo Domingo às 13:00	2 horas

Abrir chamado p/ substituição de fitas (SEINFRA)

Descrição

É aberto automaticamente um ticket OTRS, toda segunda-feira às 13:00, com o intuito de alertar a SEINFRA com relação à reposição de fitas nos robôs (manter um quantitativo suficiente para atender aos backups programados para a semana).

Conferir quantidade de fitas (SEINFRA)

Descrição

O servidor da SEINFRA avalia se há necessidade de troca/reposição de fitas. Isso pode variar, a depender de eventuais solicitações de restauração de dados que necessitem grande quantidade de fitas. Hoje, dispomos de licenças para utilização de 60 fitas (30 em cada robô).

Há fitas suficientes?

Sim

Ir para a atividade “Encerrar chamado”.

Há fitas suficientes?

Não

Retirar fitas utilizadas do robô (sala de redundância) (SEINFRA)

Descrição

A SEINFRA substitui fitas utilizadas nas restaurações (após o procedimento de *restore*) ou gravações (fitas sem espaço disponível), ou ainda as com sinalização ‘POOR’.

Ajustar lingueta de proteção de fitas (SEINFRA)

Descrição

Ajuste manual, feito pelo servidor da SEINFRA.

Solicitar acesso à sala do cofre (SEINFRA)

Descrição

O servidor da SEINFRA aciona o supervisor da vigilância para ter acesso ao cofre de armazenamento das fitas (pode ser dispensada essa etapa, caso algum vigilante já esteja na sala).

Enviar vigilante para conceder acesso (ASEGU)

Descrição

Se necessário, o supervisor aciona o vigilante para acompanhar o servidor da SEINFRA ao cofre. Aqui é feito o registro no protocolo (data, hora, nome do servidor da SEINFRA, quantidade de fitas trocadas/substituídas/devolvidas).

Guardar fitas usadas (SEINFRA)

Descrição

Armazenamento das fitas no cofre (atentando para a numeração – *barcode*).

O acesso é controlado, e para a abertura do cofre é necessário utilizar uma chave especial (guardada no armário da SEINFRA).

Retirar fitas novas (SEINFRA)

Descrição

Envolve a retirada das fitas do cofre.

Ajustar lingueta de proteção de fitas (SEINFRA)

Descrição

Ajuste manual da lingueta, de modo a possibilitar a gravação das fitas retiradas.

Alimentar robôs com fitas novas (SEINFRA)

Descrição

O servidor da SEINFRA efetua a inserção das fitas nos robôs. Ocorre através de acesso físico à sala de redundância, com abertura das gavetas (magazines) dos robôs por meio de senha (conhecida apenas pela SEINFRA).

Encerrar chamado (SEINFRA)

Descrição

Corresponde ao fechamento do chamado, com registro da quantidade de fitas repostas (se necessária a reposição naquela semana) ou informação de que não foi preciso incluir novas fitas.

Realizar backup *full* (SEINFRA)

Descrição

Backup realizado automaticamente, de acordo com a janela de execução previamente agendada.

Backups mensais

Mensalmente

Descrição

Excepcionalmente, alguns backups devem ser mantidos de maneira permanente, de maneira diversa da retenção padrão, a saber:

- 10 semanas, para especificações BANCOS DE DADOS, ORA-EXP-BA1
- 12 semanas, para especificações ARCHIVES

São os seguintes (especificações com prazo de retenção indefinido, ou seja, permanente):

- BA2_SEMANAL
- Backups de eleições: ELEICAO, ELEICAO DIÁRIO (a partir de 2020, com a totalização sendo realizada pelo TSE, esses backup não são mais executados pelo TRE/BA)

Realizar backup *full* permanente (SEINFRA)

Descrição

Execução automática.

Retirar fitas com retenção permanente (SEINFRA)

Descrição

Envolve a retirada das fitas dos robôs.

Ajustar lingueta de proteção de fitas (SEINFRA)

Descrição

Ajuste manual da lingueta, de modo a impossibilitar a gravação das fitas retiradas.

Solicitar acesso ao cofre (SEINFRA)

Descrição

Etapa necessária, caso as fitas não estejam nos robôs (Sala de Redundância).

Enviar vigilante para conceder acesso ao cofre (ASEGU)

Descrição

Se necessário, o supervisor aciona o vigilante para acompanhar o servidor da SEINFRA ao cofre. Aqui é feito o registro no protocolo (data, hora, nome do servidor da SEINFRA, quantidade de fitas trocadas/substituídas/devolvidas).

Guardar fitas com retenção permanente (SEINFRA)

Descrição

Envolve o armazenamento das fitas com retenção permanente no cofre (podem ser colocadas em uma prateleira separada, já que não devem ser sobrescritas).

Backups automáticos realizados

Descrição

Finalização do processo.

7.1 ANEXO I – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS

PROCESSO: Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais

OBJETIVO(S) DO PROCESSO:

- a) Preservação dos dados eletrônicos em casos de eventos que possam comprometer a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações institucionais em formato eletrônico
- b) Atendimento de demandas de recuperação de dados em prazo acordado em ANS - acordo de nível de serviços
- c) Atendimento de demandas de auditoria anual do TCU

*Instruções de preenchimento nos comentários dos tribuais das colunas

Nº	Processo Organizacional	Atividade	Objetivo/Finalidade	IDENTIFICAÇÃO				ANÁLISE					AVALIAÇÃO			TRATAMENTO E MONITORAMENTO										
				Responsável/Atividade	Evento de Risco	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	Controles Internos	Responsável	Nível de Confiança	Risco de Controle	Risco Residual	Classificação do Risco	Diretrizes para resposta	Resposta ao Risco	Ações de Tratamento	Responsável	Prazo para implementação	Data Inicial	Meta	Andamento da Ação de Tratamento	Monitoramento
1	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Acessar a sala-cofre	Retirar ou guardar fita(s) de armazenamento	SEINFRA e ASEGU	Sequestro de dados institucionais (sabotagem, overataques)	Acesso à sala por pessoa não autorizada, de má-fé	Inutilização das fitas, indisponibilidade dos dados institucionais e comprometimento da confidencialidade das informações	Risco-Chave	2	10	20	Controle de acesso à sala-cofre tanto pela SEINFRA quanto pela ASEGU; Registro no livro de protocolo da entrada e saída de fitas e pessoas. Dados armazenados criptografados;	SEINFRA/ASEGU	5	0,05	1	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Mitigar							
2	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Acessar a sala-cofre	Retirar ou guardar fita(s) de armazenamento	SEINFRA/ASEGU/COMANP	incidente nas instalações físicas (incêndio, inundação, acidente, etc) que possa comprometer a sala de vigilância ou de redundância	Deficiência de manutenção, ocorrência de eventos naturais, etc	Perda dos dados armazenados	Risco-Chave	1	10	10	Verificação periódica das instalações, em vista do desaparecimento sazonal da SEINFRA para alimentação das fitas; Extintor de incêndio no local; Monitoramento da temperatura; Cofre anti-incêndio	SEINFRA/COMANP	2	0,75	7,5	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Mitigar	Oportunidade para estabelecer parcerias/convenios com outros órgãos públicos para armazenamento de cópias de fitas (esse tratamento corresponde a uma boa prática para mitigar o risco de perda de dados, além de aumentar a segurança do processo)	DG/SGPRE	nov/22	7/1/2022	Risco baixo		
3	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Executar Backup/Restore	Garantir a cópia/restauração dos dados	SEINFRA	Erro de leitura das fitas	Fita antiga ou corrompida	Impossibilidade de restauração e/ou gravação dos dados	Risco Operacional	5	5	25	Aquisição anual de novas fitas; backups em duplicidade; verificação automática da integridade dos dados e sinalização, caso não estejam. Regração de dados de fitas antigas ou identificadas como passíveis de serem corrompidas por verões mais novas. Backup também em disco de dados de sistemas críticos que demandem rápida disponibilização	SEINFRA/SEG EA (para compra das fitas)	4	0,25	6,25	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar							
4	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Executar Backup/Restore	Garantir a cópia/restauração dos dados	SEINFRA	Erro mecânico do robô	Equipamento antigo; manutenção deficiente; final de vida útil; travamento da fita no robô	Impossibilidade de restauração e/ou gravação dos dados	Risco Operacional	2	8	16	Redundância de robôs com chaveamento automático. Relatório de backups emitidos pelo sistema. Backup também em disco de dados de sistemas críticos que demandem rápida disponibilização	SEINFRA	5	0,05	0,8	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar							
5	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Executar Backup/Restore	Garantir a cópia/restauração dos dados	SEINFRA	Incompatibilidade de geração de fitas LTO	Compra de robô incompatível com arquivo de fitas	Indisponibilidade dos dados	Risco Operacional	1	10	10	Verificação periódica de uso das fitas (gerações LTO) pelos robôs, bem como da migração dos dados das fitas antigas para fitas mais atuais. Backup também em disco de dados de sistemas críticos que demandem rápida disponibilização	SEINFRA	4	0,25	1,0	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar							
6	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Executar Backup	Garantir a cópia dos dados	SEINFRA	Perda de dados criados no mesmo dia, antes do backup diário (realizado às 0:30h e 0:30h do dia seguinte);	Erro humano; sabotagem; sazonalidade do backup (período não coberto entre às 0:30h de um dia e 0:30h do dia seguinte);	Indisponibilidade dos dados	Risco Operacional	2	5	10	Execução de backups full para sistema críticos, imediatamente após eventos-chave (implantação de sistemas, eleições, paradas programadas). Backup também em disco de dados de sistemas críticos que demandem rápida disponibilização	SEINFRA	4	0,25	1,0	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar							
7	Salvaguarda de dados eletrônicos institucionais	Especificar/Alterar Backup	Executar configurações nos parâmetros de backup (origem de dados, número de cópias, agendamento de execução, etc.)	SEINFRA	Má configuração das especificações de backup	Erro humano; imperícia; capacitação insuficiente	Indisponibilidade dos dados	Risco Operacional	2	5	10	Realização de backup full semanal; tratamento do equip. Incluso no contrato de compra dos robôs. Backup também em disco de dados de sistemas críticos que demandem rápida disponibilização	SEINFRA	4	0,25	1,0	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	Aceitar							



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIA E GESTÃO
SEÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS, DA QUALIDADE E DE RISCOS

7.2 ANEXO II – FICHA DE INDICADORES

INDICADOR i1: Índice de restaurações de dados eletrônicos institucionais				
O que mede	Percentual de chamados de restauração de dados atendidos com êxito			
Para que medir	Avaliar a efetividade dos backups/restaurações			
Quem mede	SEINFRA			
Quando medir	Anualmente			
Onde medir	A partir de relatórios extraídos do sistema OTRS			
Como medir	(Quantidade de chamados atendidos com sucesso/ Quantidade de chamados de restauração realizados no período) x 100 OBS: Excluindo-se aqueles chamados cuja retenção supere a retenção padrão (10 ou 12 semanas), exceto para os backups com retenção permanente.			
Situação inicial	Não mensurado			
Desempenho atual	N/A			
Desempenho esperado (META)	Atender no mínimo 90% das solicitações, até 2024			
ANO	2021	2022	2023	2024
Meta Escalonada		%	%	%
Resultado		85	87	90

Controle de Versões

Versão	Autor/Revisor	Data	Revisão
1	Rilson Almeida	30.11.2021	