



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

**PORTARIA NORMATIVA Nº 358 , DE 06 DE FEVEREIRO DE 2015**

Institui a Gestão de Capacidade e Disponibilidade de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

**O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993,

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a capacidade da infraestrutura para disponibilizar os serviços de Tecnologia da Informação (TI) no MPDFT;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa PGJ nº 127, de 27 de setembro de 2010, que instituiu a Gestão de Níveis de Serviços de Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa PGJ nº 177, de 12 de julho de 2011, que regulamenta a Política de Segurança da Informação – PSI e institui o Comitê Gestor de Segurança da Informação;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa DG nº 86, de 28 de agosto de 2013, que regulamenta o Gerenciamento de Mudanças de TI no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no Acórdão nº 1.603/2008, do Plenário do Tribunal de Contas da União;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 01 do Gabinete de Segurança Institucional, de 13 de junho de 2008, intitulada “Atividade de Normatização”;

CONSIDERANDO as recomendações contidas na norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação – Requisitos;

MPDFT 000199 06/FEV/2015 16:51

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

CONSIDERANDO as recomendações contidas na norma ABNT NBR ISO/IEC 17799:2005 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de Práticas para a Gestão da Segurança da Informação;

**RESOLVE:**

Art. 1º Instituir, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, a Gestão de Capacidade e Disponibilidade de Serviços de Tecnologia da Informação, a qual tem por objetivo estabelecer diretrizes que visam assegurar que recursos de infraestrutura, tais como: ferramentas, equipamentos, procedimentos, processos e pessoas, necessários para entregar os serviços de TI atendam às necessidades finalísticas atuais e futuras da Instituição quanto à capacidade, ao desempenho, à resiliência e à disponibilidade.

**CAPÍTULO I**

**Da Gestão de Capacidade e Disponibilidade de Serviços de TI**

Art. 2º A Gestão de Capacidade e Disponibilidade de Serviços de TI – GCD, atividade contínua e essencial para assegurar o bom funcionamento dos serviços de TI, é regida por esta Portaria Normativa.

Art. 3º São atividades da GCD:

- I - planejamento da infraestrutura de TI;
- II - monitoramento da infraestrutura de TI;
- III - manutenção e melhoria da infraestrutura de TI.

**Seção I**

**Do Planejamento da Infraestrutura de TI**

Art. 4º O planejamento da infraestrutura de TI é a ação de identificar a capacidade adequada da infraestrutura para suportar os serviços, atuais e futuros, de TI e seus requisitos de funcionamento, sobretudo quanto à disponibilidade e ao desempenho.

Parágrafo único. São considerados serviços de TI os sistemas e outras soluções informatizadas disponibilizadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI.

Art. 5º O planejamento da infraestrutura de TI deve abordar, pelo menos, as seguintes questões:

- I - desenho da infraestrutura necessária para o cumprimento do Acordo de Nível de



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Serviço (ANS) proposto no que diz respeito à capacidade, à disponibilidade e ao desempenho;

II - processos e procedimentos para manutenção da capacidade, disponibilidade e desempenho dos serviços de TI;

III - outras necessidades referentes ao quantitativo e à capacitação de pessoal técnico.

Parágrafo único. Conforme Portaria Normativa PGJ nº 127, de 27 de setembro de 2010, a equipe responsável pelo planejamento de serviços de TI deve incluir no desenho, novo ou alterado, os requisitos de capacidade, desempenho, disponibilidade, segurança, capacitação de pessoal e tecnologias, a fim de atender os ANSs e de subsidiar a elaboração e a atualização do Plano de Capacidade e Disponibilidade.

Art. 6º Compete ao DTI propor ao Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, as soluções que atendam ao previsto neste Capítulo, bem como implementá-las e gerenciá-las.

Parágrafo único. O DTI indicará, em sua proposta orçamentária anual, os recursos necessários para providenciar as melhorias necessárias aos serviços de TI.

## **Seção II**

### **Do Monitoramento da Infraestrutura de TI**

Art. 7º O DTI monitorará constantemente os serviços de TI e seus componentes de infraestrutura em produção, e dará o tratamento adequado para assegurar a continuidade e o funcionamento dessas atividades e garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço.

Parágrafo único. A periodicidade do monitoramento, as medidas preventivas e as ações de contingência a serem adotadas para cada serviço serão distintas e realizadas conforme a *criticidade* do serviço.

## **Seção III**

### **Da Manutenção e Melhoria da Infraestrutura de TI**

Art. 8º Manutenções corretivas, preventivas e evolutivas devem ser realizadas para prevenir falhas na infraestrutura de TI e, conseqüentemente, nos serviços que ela suporta.

§ 1º Toda manutenção deve ser planejada, nos termos da Portaria Normativa DG nº 86, de 28 de agosto de 2013, que regulamenta o Gerenciamento de Mudanças de TI.

§ 2º Manutenções planejadas não são contabilizadas como indisponibilidade de serviço.

Art. 9º O DTI avaliará periodicamente a capacidade da infraestrutura utilizada para a



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

disponibilização dos serviços de TI, visando identificar e gerenciar eventuais necessidades de ampliação, renovação e/ou modernização, para assegurar o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Classificação dos Serviços de TI**

Art. 10. Os serviços de TI serão classificados segundo parâmetros de *criticidade* e de impacto para o desenvolvimento das atividades da Instituição:

§ 1º A *criticidade* é definida quanto ao desempenho e classifica-se da seguinte maneira:

I - serviço crítico: é aquele em que a indisponibilidade ou queda de desempenho provoca uma ou mais das seguintes situações:

- a) interrupção dos trabalhos de todos os usuários de TI;
- b) interrupção dos trabalhos de toda a área finalística da Instituição;
- c) interrupção dos trabalhos de, pelo menos, três Coordenadorias Administrativas.

II - serviço essencial: é aquele em que a indisponibilidade ou queda de desempenho provoca uma ou mais das seguintes situações:

- a) redução do ritmo de trabalho de todos os usuários de TI;
- b) redução do ritmo de trabalhos de toda a área finalística da Instituição;
- c) interrupção dos trabalhos de até duas Coordenadorias Administrativas;
- d) interrupção dos trabalhos de toda a área-meio.

III - serviço acessório: é aquele em que a indisponibilidade ou queda de desempenho provoca como consequência a redução do ritmo de trabalho ou a interrupção dos trabalhos de uma ou mais unidade.

§ 2º Quando houver dependência entre dois ou mais serviços, a *criticidade* do conjunto será aquela do serviço com maior *criticidade*.

Art. 11. Mecanismos de prevenção e ações de contingência serão providenciados para os serviços de TI, conforme sua *criticidade*, de acordo com o quadro:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO**  
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Requisito mínimo para o serviço	Criticidade do serviço		
	Crítico	Essencial	Acessório
Backup	Até uma hora	Diário	Semanal
Alta disponibilidade automática	Desejável	Opcional	Opcional
Alta disponibilidade manual	Desejável	Desejável	Opcional

Parágrafo único. A implantação desses mecanismos e ações estará condicionada à disponibilidade de recursos orçamentários e de pessoal.

Art. 12. Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

**LEONARDO ROSCOE BESSA**