



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

**PORTARIA NORMATIVA Nº 445 DE 25 DE Maio DE 2016**

Altera a Portaria Normativa nº 127, de 27 de setembro de 2010, que instituiu a Gestão de Níveis 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 atualizar a norma que regulamenta a Gestão de Níveis de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** A Portaria Normativa nº 127, de 27 de setembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 1º A Gestão de Níveis de Serviços de Tecnologia da Informação – GNS, processo pelo qual são geridos os Acordos de Níveis de Serviços de Tecnologia da Informação, fica regulamentada por meio desta Portaria Normativa.*

*§ 1º A GNS tem por objetivo assegurar que os serviços de TI atuais e futuros sejam disponibilizados aos usuários dentro das metas acordadas.*

*§ 2º A GNS tem como escopo os serviços disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI.*

**Art. 2º** Considera-se, para fins desta Portaria Normativa:

- I. Acordo de Níveis de Serviço – ANS: acordo estabelecido entre a STI e o cliente do serviço, em que são definidos papéis e responsabilidades das partes envolvidas, bem como indicadores e metas de desempenho, eficiência, eficácia, efetividade e outros.*

A blue ink signature, consisting of several overlapping loops and lines, is located in the bottom right corner of the page.



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

*II. Catálogo de Serviços de TI: conjunto de informações sobre os principais serviços de TI disponibilizados aos usuários do MPDFT, disponibilizado na Intranet.*

*Art. 3º Os ANS devem ser estabelecidos considerando os requisitos de negócio essenciais ao serviço e a capacidade de infraestrutura e de suporte técnico necessários para atendê-los, de forma a buscar o melhor equilíbrio entre custos e benefícios para o MPDFT, observada a disponibilidade orçamentária.*

**Parágrafo Único.** (Revogado)

*Art. 4º O Catálogo de Serviços de TI conterá informações relevantes referentes aos principais serviços de TI, tais como:*

- a) Nome;*
- b) Categoria/Grupo;*
- c) Descrição sumária;*
- d) Gestor*
- e) Usuários potenciais (quem pode utilizar o serviço);*
- f) Pré-requisitos para a utilização;*
- g) Contato para suporte técnico;*
- h) Normas aplicáveis, responsabilidades do usuário e regras de uso;*
- i) Níveis de serviço esperados (horário de funcionamento, indicadores, métricas e metas).*

*§ 1º Na inclusão, alteração ou exclusão de serviços no Catálogo será observada a competência do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI, conforme disposto na Portaria Normativa PGJ nº 32, de 26 de janeiro de 2009.*

(...)

*§ 3º Os serviços devem ser monitorados e os níveis de serviço aferidos devem ser reportados periodicamente aos clientes gestores dos serviços.*

*§ 4º Os resultados aferidos no parágrafo anterior devem ser considerados quando da identificação de necessidades de ajuste nos serviços e nos ANS estabelecidos.*

**Art. 5º** (Revogado)

(...)"

**Art. 2º** Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

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

  
**LEONARDO ROSCOE BESSA**