



**Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça**

PORTARIA NORMATIVA Nº 717, DE 25 DE JANEIRO DE 2021

Institui a Gestão de Níveis de Serviços de TI e do Catálogo de Serviços de TI no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

A PROCURADORA-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 e do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no item 9.1 do Acórdão nº 1.603, de 13 de agosto de 2008, do Plenário do Tribunal de Contas da União;

CONSIDERANDO as recomendações contidas na Resolução CNMP nº 171, de 27 de junho de 2017, que institui a Política Nacional de Tecnologia do Ministério Público – PNTI-MP;

CONSIDERANDO o que consta no Processo de Gestão Administrativa nº 08191.142271/2020-03,

RESOLVE:



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça

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 e outros.

II. Catálogo de Serviços de TI – CSTI: o CSTI fica disponibilizado na Intranet e contém um conjunto de informações sobre os principais serviços de TI fornecidos aos usuários do MPDFT.

III. Gestor Técnico do Serviço de TI: técnico da TI responsável por levantar e tratar os requisitos de negócio do serviço de TI.

IV. Serviço de TI: é um meio de entregar valor aos usuários de forma a facilitar os resultados que desejam alcançar, utilizando recursos computacionais.

Art. 3º Os ANS devem ser estabelecidos pelo Gestor Técnico do Serviço de TI, preferencialmente em conjunto com o cliente, considerando os requisitos de negócio 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.

§ 1º O ANS deve ser estabelecido para cada serviço antes deste ser disponibilizado para os usuários;



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça

§ 2º Caso não seja definido especificamente com o cliente, o ANS deverá seguir um padrão de níveis de serviços pré-estabelecidos de acordo com a sua criticidade, observando o disposto na [Portaria Normativa PGJ nº 358 de fevereiro de 2015](#);

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

- a) Nome;
- b) Categoria;
- c) Descrição sumária;
- d) Gestor, Comissão Gestora ou Cliente;
- e) Usuários do serviço (quem pode utilizar o serviço);
- f) Requisitos para a utilização;
- g) Requisitos legais;
- h) Níveis de serviço esperados (horário de funcionamento, indicadores, métricas e metas).

§ 1º Na inclusão, alteração ou exclusão de serviços no CSTI 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.

§ 2º Projetos de TI que resultem na inclusão de serviços no CSTI constarão no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI.

§ 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 para avaliar a necessidade de melhorias na prestação dos serviços e nos ANS estabelecidos.



Ministério Público da União
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Procuradoria-Geral de Justiça

Art. 5º Esta Portaria Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Portaria Nº 127, de 27 de setembro de 2010, e suas alterações.

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

FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO