



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

PORTARIA NORMATIVA Nº 772, DE 5 DE OUTUBRO DE 2021

Institui, no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, a Política de Gestão de Incidentes e Problemas em Serviços de TI.

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 Política Nacional de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação – PNTI, instituída pela Resolução CNMP nº 171, de 27 de julho de 2017;

CONSIDERANDO a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação – PGTI, instituída pela Portaria Normativa PGJ nº 522, de 20 de julho de 2018;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes para os processos de gerenciamento dos incidentes e problemas de TI no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT;

CONSIDERANDO o que consta no Processo de Gestão Administrativa nº 08191.121159/2021-10,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gestão de Incidentes e Problemas em Serviços de TI – PGIPTI no âmbito do MPDFT.



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

Parágrafo único. A PGIPTI abrange os serviços de TI prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI/SG.

Art. 2º A PGIPTI observará conceitos, objetivos, princípios, diretrizes, papéis e responsabilidades estabelecidos neste Ato, bem como os demais dispositivos normativos vigentes.

Art. 3º Para os efeitos desta Portaria, consideram-se as definições a seguir:

I – serviço de TI: uma ou mais soluções de TI que, em conjunto, habilitam um processo de negócio.

II – Acordo de Nível 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.

III – catálogo de Serviços de TI: banco de dados ou documento estruturado contendo informações sobre os serviços de TI disponibilizados aos usuários do MPDFT.

IV – incidente: interrupção ou redução temporária não planejadas da qualidade de serviços de TI ou de algum de seus componentes de *hardware* ou *software*.

V – problema: situação constante, frequente ou continuada que tem como consequência direta ou indireta a ocorrência de incidentes.

VI – solução de contorno: solução ou alternativa temporária para contornar um ou mais incidentes.

VII – solução definitiva: solução para eliminar ou contornar de forma permanente um ou mais problemas.

Parágrafo único. Os conceitos elencados no art. 3º estão definidos nas Portarias Normativas PGJ nº 584, de 29 de outubro de 2018, e nº 717, de 25 de janeiro de 2021.

Art. 4º A PGIPTI tem por objetivo:



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

I – estabelecer diretrizes para que incidentes e problemas em serviços de TI sejam tratados e resolvidos de forma efetiva e no tempo adequado;

II – aumentar a disponibilidade, melhorar os níveis de serviço, melhorar a satisfação dos usuários e reduzir a quantidade de incidentes e problemas.

Art. 5º A gestão dos incidentes em serviços de TI deve incluir meios para:

I – identificação, registro e controle dos incidentes;

II – classificação e priorização dos incidentes, observando a criticidade dos serviços de TI, nos termos do art. 10 da Portaria Normativa PGJ nº 358, de 6 de fevereiro de 2015.

III – atribuição de técnicos ou subunidades responsáveis pela resolução;

IV – escalonamento dos incidentes;

V – acompanhamento do *status* do incidente;

VI – registro das medidas adotadas, incluindo tratativas com usuários e escalonamentos;

VII – alimentação e atualização da base de conhecimento com os erros conhecidos e as soluções relacionadas.

Art. 6º O responsável pelo tratamento do incidente observará as seguintes diretrizes:

I – avaliar primeiramente se o incidente pode acarretar riscos à segurança da informação, tomando as medidas cabíveis para o tratamento imediato do risco;

II – avaliar se o incidente pode acarretar incidentes em outros serviços de TI;

III – verificar a relação entre o incidente e o eventual problema conhecido;

IV – analisar o custo-benefício das possíveis soluções de contorno ou definitivas.



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

Art. 7º A gestão dos problemas em serviços de TI deve incluir os mesmos meios previstos no art. 5º, além de:

I – identificação do relacionamento entre problemas e incidentes;

II – registro da eficácia das soluções adotadas a longo prazo.

Art. 8º O responsável pelo tratamento do problema observará as seguintes diretrizes:

I – avaliar primeiramente se o problema pode acarretar riscos à segurança da informação, tomando as medidas cabíveis para o tratamento imediato do risco;

II – avaliar se o problema pode acarretar incidentes em outros serviços de TI; e

III – analisar alternativas para a solução definitiva do problema.

Art. 9º Esta Portaria Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

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

FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO