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

# PORTARIA NORMATIVA Nº 831, DE 28 DE JUNHO DE 2022

Atualiza o Regulamento Básico de Utilização dos Serviços de Tecnologia da Informação 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 o Regulamento Básico de Utilização dos Serviços de Tecnologia da Informação; e

**CONSIDERANDO** o teor do *Tabularium* nº 08191.083286/2022-86,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Alterar o Anexo I da Portaria Normativa PGJ nº 420, de 16 de fevereiro de 2016, que passa a vigorar conforme o texto do Anexo I desta Portaria.

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

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

**FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO**

Publicação: SSA
Origem: API



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.

MP DFT

Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

# Regulamento Básico de Utilização dos Serviços de Tecnologia da Informação

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## CAPÍTULO I
## DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### Seção I
### Das Disposições Iniciais

**Art. 1º** A utilização de serviços de Tecnologia da Informação – TI no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT observará os critérios estabelecidos neste Regulamento.

§ 1º Para fins do disposto neste Regulamento, entende-se por serviços de TI: sistemas, equipamentos de informática, hardwares, softwares, soluções informatizadas, suporte técnico, apoio operacional e serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI ou sob sua supervisão a membros, servidores e demais colaboradores do MPDFT.

§ 2º As diretrizes fixadas neste Regulamento aplicam-se subsidiariamente, no que couber, à utilização de sistemas de dados e de informações disponibilizados por órgãos e entidades externos ao MPDFT.

**Art. 2º** Os serviços de TI destinam-se a auxiliar membros, servidores e demais colaboradores do MPDFT na realização de atividades relacionadas exclusivamente com as atividades institucionais.

**Art. 3º** A relação dos principais serviços de TI e de suas informações básicas está disponível no Catálogo de Serviços de TI na Intranet do MPDFT.

§ 1º A inclusão, a alteração e a exclusão de serviços de TI do Catálogo de Serviços de TI observarão o disposto na Portaria Normativa PGJ nº 127, de 27 de setembro de 2010, que instituiu a Gestão de Níveis de Serviços de TI no âmbito do MPDFT.

§ 2º Alterações em serviços de TI observarão o disposto na Portaria Normativa nº 86, de 28 de agosto de 2013, que regulamenta o Gerenciamento de Mudanças de TI no âmbito do MPDFT.

§ 3º A Gestão da Capacidade e Disponibilidade dos Serviços de TI observará o disposto na Portaria Normativa PGJ nº 358, de 6 de fevereiro de 2015, que a regulamentou.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção II
## Do Uso Adequado dos Serviços de Tecnologia da Informação

**Art. 4º** São vedados:

I – acesso e armazenamento de conteúdos:

a) de cunho pornográfico/erótico;

b) de jogos eletrônicos;

c) de redes sociais e bate-papo;

d) de arquivos pessoais sem relação com o trabalho;

e) capazes de provocar sobrecarga no sistema.

II – veiculação de conteúdos:

a) de natureza político-partidária;

b) ofensivos aos princípios da urbanidade e do decoro pessoal;

c) que contenham manifestações ofensivas à honra e à dignidade de pessoas, instituições e autoridades;

d) que apresentem linguagem incompatível com o decoro da classe;

e) que versem sobre assuntos de natureza comercial, ressalvados os canais próprios para esse fim.

§ 1º Mecanismos preventivos podem ser adotados pela área técnica para assegurar o cumprimento deste artigo.

§ 2º Por estrita necessidade de serviço, usuários poderão solicitar a suspensão, parcial ou total, temporária ou permanente, dos mecanismos de prevenção previstos no §1º deste artigo.

**Art. 5º** A STI realizará periodicamente auditoria de desempenho e de utilização dos serviços de TI.



Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.

Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

Parágrafo único. Caso seja detectada eventual utilização indevida, tal ocorrência será reportada à Secretaria-Geral.

**Art. 6º** O uso indevido, inadequado ou desidioso dos serviços de TI sujeitará o responsável às sanções previstas em lei e em normas regulamentares de conduta funcional do usuário.

§ 1º A apuração do uso indevido dos serviços de TI, caracterizador, em tese, de falta funcional, será feita na forma da legislação disciplinar aplicada ao usuário e estará a cargo da Corregedoria-Geral em caso de apuração de conduta de membro; e da Secretaria-Geral, nos demais casos.

§ 2º Na hipótese do caput deste artigo, o Procurador-Geral de Justiça, no interesse do serviço do MPDFT, poderá determinar a suspensão do acesso ao serviço de TI pelo prazo de até um ano.

## CAPÍTULO II
## DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### Seção I
### Da Identificação do Usuário

**Art. 7º** Para fins do disposto neste Regulamento, entende-se por usuário de serviços de TI, ou simplesmente usuário, membro, servidor, estagiário, voluntário, prestador de serviço terceirizado ou outro indivíduo que, por força da necessidade de execução de atividades informatizadas no âmbito do MPDFT, faça uso de serviços de TI.

**Art. 8º** O usuário será identificado eletronicamente por seu login, que é único, individual e intransferível.

Parágrafo único. Opcionalmente, poderão ser disponibilizados serviços que utilizem outro meio de identificação eletrônica, tais como certificados digitais do tipo A3, biometria e outros.

**Art. 9º** A senha é uma sequência de caracteres de conhecimento estrito de seu usuário, a qual, em conjunto com o login, permite a identificação do usuário de forma única pelos serviços de TI.

§ 1º Cabe ao detentor da senha a responsabilidade por mantê-la em sigilo e usá-la adequadamente.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

§ 2º A senha deverá ser composta por, no mínimo, doze caracteres, numa combinação de, pelo menos, uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

§ 3º Ao definir a senha, deve-se, ainda, evitar sequências de fácil adivinhação, tais como: nomes próprios, datas, números e palavras presentes no dicionário.

§ 4º A senha deverá ser alterada por seu usuário, no mínimo, a cada seis meses, vedada a reutilização das dez últimas senhas.

§ 5º Para garantir maior segurança no acesso ao sistema, sempre que possível, será adotada tecnologia de Múltiplo Fator de Autenticação – MFA.

§ 6º São vedadas a cessão de senha a terceiros e a utilização de senha alheia.

§ 7º No caso de perda, furto, roubo, acesso indevido ou comprometimento da senha, o usuário deverá comunicar a STI para realização de bloqueio imediato da conta até a disponibilização de nova senha.

§ 8º Mecanismos automatizados podem ser adotados pela área técnica para mitigar os riscos à segurança decorrentes de eventual não observância deste artigo.

**Art. 10.** O cadastramento de usuários é de responsabilidade da STI, mas parte das tarefas decorrentes desta atividade podem ser delegadas à Secretaria de Gestão de Pessoas –SGP, à Chefia de Gabinete e às chefias das unidades de lotação do respectivo usuário.

§ 1º O cadastramento de membros, servidores e estagiários será feito de ofício pela STI após o registro do cadastro inicial do usuário no sistema de gestão de pessoas e sob demanda, com a devida justificativa, nos demais casos.

§ 2º Os usuários, ao serem cadastrados, atestarão ciência dos termos do presente Regulamento.

§ 3º Findo o vínculo de servidor ou estagiário com o MPDFT, o respectivo login será desativado.

§ 4º Findo o vínculo do usuário terceirizado com o MPDFT, o gestor do respectivo contrato deve informar à STI o login a ser desabilitado.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção II
## Do Acesso aos Serviços de Tecnologia da Informação

**Art. 11.** O acesso aos serviços de TI é restrito aos usuários previamente autorizados e devidamente habilitados.

§ 1º Serão mantidos registros identificados (logs) dos acessos realizados aos serviços de TI para fins de segurança da informação e auditoria.

§ 2º Os usuários serão habilitados para utilização dos serviços de TI considerando a necessidade de acesso, a natureza do vínculo com o MPDFT, o cargo, a lotação, as atribuições e o interesse público.

**Art. 11-A.** A concessão de credenciais de acesso ao usuário observará o critério do privilégio mínimo, segundo o qual o usuário não possuirá acesso a sistema cuja abrangência seja maior do que a necessária à execução de suas atividades.

**Art. 11-B.** O perfil de acesso de administrador local das estações de trabalho somente será concedido aos servidores da STI.

Parágrafo único. As exceções serão analisadas e devidamente autorizadas pelo Secretário de TI.

# CAPÍTULO III
# DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

## Seção I
## Da Distribuição de Equipamentos

**Art. 12.** Será disponibilizada aos usuários estrutura necessária para composição de estação de trabalho e acesso aos serviços de TI, a qual será composta por: computadores, equipamentos periféricos e de infraestrutura, hardwares, softwares e rede de comunicação que viabilize o acesso aos serviços de TI.

**Art. 13.** A distribuição dos equipamentos de informática nas unidades do MPDFT será realizada exclusivamente pela STI, observados os seguintes critérios de priorização:

I – necessidade de informatização da unidade;



Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.

Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

II – exigências técnicas dos softwares a serem usados e das atividades desenvolvidas na unidade;

III – número de usuários em efetivo exercício na unidade.

§ 1º A responsabilidade patrimonial pelos equipamentos de informática recairá, preferencialmente, sobre o efetivo usuário dos bens e, na impossibilidade disto, sobre a chefia da sua unidade de lotação, que ficará responsável, ainda, pelos equipamentos comuns e de infraestrutura.

§ 2º Compete à própria unidade o controle e a solicitação junto ao Almoxarifado dos suprimentos necessários para o funcionamento de equipamentos e periféricos, tais como toners de impressão, resmas de papel e outros.

§ 3º O rol dos critérios elencados neste artigo é exemplificativo, ficando a critério do CETI considerar outros em casos específicos.

**Art. 14.** O Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação –CETI estabelecerá os critérios referentes a:

I – proporção de impressoras, scanners, multifuncionais (impressoras com scanner), projetores multimídia, computadores portáteis, monitores adicionais, leitoras ópticas e outros periféricos para atender às estações de trabalho;

II – tempo de vida útil dos equipamentos de informática.

§ 1º A observância a esses critérios dependerá da disponibilidade dos equipamentos e, consequentemente, da disponibilidade orçamentária.

§ 2º A STI manterá sob sua posse equipamentos destinados a cessão temporária, por empréstimo, para utilização em eventos promovidos pelas unidades do MPDFT.

§ 3º O rol dos critérios elencados neste artigo é exemplificativo, ficando a critério do CETI considerar outros em casos específicos.

**Art. 15.** Nos microcomputadores e computadores portáteis, serão instalados os softwares necessários para o seu perfeito funcionamento e os específicos da unidade de lotação do usuário.

§ 1º A configuração dos microcomputadores do MPDFT e a instalação de softwares são atividades exclusivas da STI e dos usuários eventualmente autorizados por ela, conforme a necessidade de serviço.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

§ 2º É vedada a instalação de software não homologado pela STI ou para os quais o MPDFT não possua licença de uso, ainda que se trate de software gratuito, de software livre ou de software cuja licença de uso particular seja apresentada pelo usuário.

§ 3º Os softwares instalados nas estações de trabalho devem ser previamente homologados e preferencialmente de caráter livre.

§ 4º Mecanismos automatizados podem ser adotados pela área técnica para identificação da não observância deste artigo e para mitigação dos possíveis riscos decorrentes deste descumprimento.

## Seção II
## Do Uso de Equipamentos Particulares

**Art. 16.** O acesso aos serviços de TI também poderá ser feito por meio de dispositivo particular diverso do fornecido pela STI, observados os critérios de segurança próprios de cada serviço e as demais regras estabelecidas neste Regulamento.

§ 1º O acesso poderá ser realizado de forma remota ou integrada à rede corporativa do MPDFT e dependerá, neste caso, da compatibilidade entre a rede do MPDFT e o dispositivo utilizado pelo usuário.

§ 2º É de responsabilidade do usuário assegurar-se de que o equipamento está plenamente atualizado e protegido contra a contaminação por vírus, pragas virtuais ou outra adversidade correlata.

**Art. 17.** A STI não prestará suporte técnico relacionado à utilização de equipamento particular.

§ 1º A proibição prevista no *caput* inclui instalação de softwares e hardwares, configuração, formatação, verificação de erros, entre outras ações correlatas.

§ 2º Não serão fornecidos suprimentos a equipamentos particulares, tais como toners de impressão, resmas de papel, entre outros materiais.

# CAPÍTULO IV
# DOS SERVIÇOS BÁSICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção I
## Dos Drives de Rede

**Art. 18.** Serão disponibilizados espaços eletrônicos de armazenamento, denominados *drives* de rede para o compartilhamento de arquivos comuns aos usuários de cada unidade.

§ 1º O gerenciamento das concessões de acesso aos drives de rede das unidades é de responsabilidade da STI, mas parte das tarefas decorrentes desta atividade podem ser delegadas às chefias das unidades, a quem efetivamente compete a indicação à STI dos usuários a quem o acesso deve ser concedido.

§ 2º Aos membros em efetivo exercício, também será disponibilizado acesso a *drive* de rede de utilização individual.

**Art. 19.** O volume do espaço destinado às unidades nos *drives* de rede será compatível com as características do trabalho realizado e com o número de usuários lotados nelas.

Parágrafo único. É de responsabilidade dos usuários a racionalização do uso do espaço nos *drives* de rede, devendo manter o armazenamento somente dos arquivos essenciais ao trabalho da unidade.

## Seção II
## Da Cópia de Segurança

**Art. 20.** A STI realizará cópias de segurança *(backup*) automatizadas e periódicas dos sistemas, bancos de dados e arquivos gravados em rede, com o objetivo de viabilizar a restauração deles em caso de pane, desastre, alteração ou exclusão acidental ou proposital.

§ 1º Não serão objeto de backup automatizado os arquivos salvos nos discos locais de microcomputadores e computadores portáteis, motivo pelo qual não é recomendada a gravação de documentos de trabalho das unidades nesses locais.

§ 2º As cópias de segurança gravadas em mídias magnéticas serão armazenadas em local seguro pelo período mínimo de sessenta meses.

**Art. 21.** A restauração de cópias de segurança será feita de ofício pela STI nos casos de necessidade de recuperação de informação e a pedido, para fins de auditoria.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

Parágrafo único. Quando a restauração for a pedido, o prazo para a disponibilização do conteúdo restaurado será estipulado pela STI, consideradas as limitações e as dificuldades técnicas inerentes a essa atividade e observado o cumprimento dos prazos legais.

## Seção III
## Do Correio Eletrônico

**Art. 22.** A criação das caixas postais (ou conta de e-mail) de membros, servidores e estagiários no sistema de correio eletrônico será feita automaticamente no momento do cadastramento dos respectivos logins de usuários ou sob demanda devidamente justificada, no caso dos demais usuários.

§ 1º As caixas postais são de uso pessoal para utilização como ferramenta de trabalho.

§ 2º O espaço destinado à caixa postal de cada usuário será compatível com a necessidade de trabalho e dependerá da disponibilidade dos recursos de infraestrutura.

**Art. 23.** As contas de e-mail institucional serão criadas em nome de unidades administrativas, projetos, comissões, grupos de trabalho e outras entidades cuja representatividade por e-mail se fizer necessária.

Parágrafo único. Terão acesso às contas de e-mail institucional os usuários titulares das unidades administrativas ou representantes de projeto, comissão ou grupo de trabalho, além dos usuários por eles indicados.

**Art. 24**. Por iniciativa de usuários e conforme demanda, contas de e-mail poderão ser agrupadas para criação de grupos de discussão para debate de assunto atinente a tema específico.

Parágrafo único. É opcional participar de grupo de discussão.

**Art. 25.** Contas de e-mail poderão ser agrupadas automaticamente em listas de distribuição criadas por iniciativa da Administração, com a finalidade de facilitar a comunicação institucional, de modo que as mensagens sejam recebidas simultaneamente por todos os participantes da lista.

§1º É compulsória a participação em lista de distribuição na qual o usuário seja incluído.



Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.

Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

§ 2º Serão criadas listas de distribuição por exercício (ativo/inativo), vínculo funcional, cargo, área de atuação, lotação e por outros critérios determinados pela Administração.

§ 3º As listas de distribuição receberão mensagens apenas dos próprios integrantes e de contas de e-mail institucionais.

§ 4º Não participarão das listas de distribuição os membros e servidores que não estiverem em efetivo exercício de suas atividades em razão de decisão em processo administrativo disciplinar e/ou judicial que implique o seu afastamento, enquanto este perdurar.

§ 5º Em caso de afastamento para exercício de cargo ou função em órgãos diversos do Ministério Público da União e do Conselho Nacional do Ministério Público, o membro ou servidor não participará das listas, salvo se autorizado pelo Procurador-Geral de Justiça.

**Art. 26.** É de responsabilidade do usuário o gerenciamento de mensagens e pastas da conta de e-mail pessoal, visando ao uso racional do espaço disponibilizado para evitar a perda ou a impossibilidade de recebimento de novas mensagens.

**Art. 27.** O sistema de correio eletrônico poderá apagar automaticamente e sem aviso prévio mensagens que forem identificadas como spam (propagandas, anúncios etc.), que contiverem vírus ou anexos que possam trazer riscos aos serviços de TI.

**Art. 28.** São vedados:

I – a disponibilização de mensagens que possam comprometer a imagem do MPDFT a pessoas, órgãos ou entidades externas;

II – a cessão de listas de distribuição ou de listas de contas de e-mail do MPDFT a pessoas, órgãos ou entidades externas, salvo quando expressamente autorizada pela Secretaria-Geral;

III – o cadastramento da conta de e-mail funcional em sites da Internet para fins de interesse pessoal, salvo quando se tratar de site de órgão ou instituição pública brasileira.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção IV
## Da Rede Corporativa

**Art. 29.** A rede corporativa é o conjunto de equipamentos, linhas de comunicação, materiais e serviços auxiliares necessários para viabilizar a comunicação entre os serviços de TI, entre os usuários e entre uns e outros, proporcionando o intercâmbio de informações, o compartilhamento de recursos e a redução do custo operacional no âmbito do MPDFT.

§ 1º É de responsabilidade da STI assegurar o funcionamento da rede corporativa, observada a competência das demais unidades administrativas.

§ 2º É vedada a conexão de qualquer equipamento de rede à rede corporativa, tais como roteadores, *switches*, *hubs*, repetidores, *access points* e outros, sem o conhecimento prévio e a autorização expressa da STI.

**Art. 30.** A rede corporativa é composta por:

I – redes locais, presentes em cada prédio ocupado pelo MPDFT;

II – rede sem fio, presente em cada prédio ocupado pelo MPDFT;

III – rede metropolitana, que interliga as redes locais;

IV – redes externas, que interligam o MPDFT a outras entidades e órgãos públicos;

V – conexão do MPDFT com a internet.

§ 1º A rede sem fio será segregada, visando oferecer melhor serviço a diferentes tecnologias como notebooks, smartphones, tablets e outros dispositivos, e prover maior segurança na eventual utilização pelo público externo.

§ 2º Como meio de contingência ao uso da rede corporativa, serão disponibilizados dispositivos de acesso móvel à Internet, como modems 3G e/ou equivalentes conforme quantidade e critérios estabelecidos pelo CETI e observada a disponibilidade orçamentária.

## CAPÍTULO V
## DO SUPORTE TÉCNICO



Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.

Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção I
## Da Abertura de Chamado

**Art. 31.** Usuários devidamente habilitados poderão solicitar suporte técnico à STI, esclarecer dúvidas, reportar erros e incidentes de segurança e demandar tarefas adicionais, relativas aos serviços de TI ofertados.

§ 1º A STI disponibilizará sistema informatizado próprio para o fim descrito no *caput*, sem prejuízo de meios complementares de comunicação, tais como telefone fixo, telefone celular, mensageria instantânea e outros.

§ 2º Visando aumentar a capacidade das unidades de solucionar os problemas mais simples e, assim, reduzir o tempo de espera dos atendimentos, a STI disponibilizará ferramentas de autoatendimento e concederá perfil avançado a usuários previamente selecionados, promovendo a capacitação pertinente.

**Art. 32.** O atendimento do chamado será realizado por servidor ou estagiário da STI e seguirá as diretrizes a seguir:

I – se a demanda advier de unidade localizada no edifício-sede:

a) remotamente, por telefone e/ou por sistema apropriado, a depender da complexidade da solicitação; e

b) in loco, se não solucionável via telefone ou sistema remoto.

II – se a demanda advier de unidade localizada fora do edifício-sede: a) remotamente, por telefone e/ou por sistema apropriado, a depender da complexidade da solicitação; e

b) in loco, se não solucionável via telefone ou sistema remoto e conforme disponibilidade de transporte.

Parágrafo único. Para a realização do atendimento, será considerada a ordem de chegada do chamado, à exceção dos casos que demandarem urgência justificada.

**Art. 33.** O horário de atendimento é o mesmo de funcionamento do MPDFT.

Parágrafo único. É de responsabilidade do usuário informar, na abertura de chamado, meios de contato suficientes para ser contatado pelo representante da STI, bem como fazer-se presente no caso de atendimento *in loco*.

**Art. 34.** O suporte técnico é restrito a serviços de TI disponibilizados pela STI.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.

## Seção II
## Da Manutenção de Equipamentos

**Art. 35.** A manutenção de equipamentos de informática é de responsabilidade exclusiva da STI, facultadas a terceirização do serviço e a contratação de garantia estendida do fabricante e de empresas autorizadas.

**Art. 36.** Constatado defeito em equipamento de informática sob responsabilidade de usuário de TI, a STI providenciará a substituição do equipamento por outro de características iguais ou superiores, a fim de viabilizar a continuidade do serviço na unidade de lotação do usuário.

§ 1º Identificado indício de mau uso que tenha dado causa ao defeito, o fato será comunicado à Secretaria-Geral para apuração.

§ 2º A substituição estará sujeita à disponibilidade do equipamento e, consequentemente, à disponibilidade orçamentária.

§ 3º Restaurado o funcionamento normal do equipamento, ele será devolvido ao usuário ou redistribuído, a critério da STI.

## CAPÍTULO V
## DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 37.** Os casos omissos serão resolvidos pela Procuradoria-Geral de Justiça.

Diário Eletrônico do MPDFT.Edição n.º 2.237, 04 de julho de 2022.



Para verificar a autenticação acesse www.mpdft.mp.br/verificarDocumento. Protocolo 08191.099313/2022-32.
Assinado por FABIANA COSTA OLIVEIRA BARRETO - PGJ em 01/07/2022.