



RESOLUÇÃO N.º 009/2023 - CAD/UENP

Institui a Política de Gerenciamento de Ativos e Serviços em Tecnologia da Informação (PGAS-TI) da UENP.

O Reitor da Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP, Prof. Dr. Fábio Antonio Néia Martini, nomeado pelo decreto nº 11.309, de 06 de junho de 2022, do Governo do Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando as recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, elencadas no Acórdão n.º 963/2022, acerca da necessidade de estabelecer diretrizes, capacitar os gestores e realizar a gestão de ativos e serviços, especificamente no que concerne ao achado 04 do relatório do TCE do referido documento; que os princípios da boa governança consistem em gerenciar os ativos e serviços e definir controles necessários aos sistemas, assegurando a eficácia e o desempenho dos setores ligados à tecnologia da informação; e aprovação do Conselho de Administração - CAD, em reunião realizada no dia 04 de dezembro de 2023,

RESOLVE

Art. 1.º Instituir a Política de Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação (PGS-TI), na forma do Anexo I desta Resolução.

Gabinete da Reitoria da UENP em
Jacarezinho, 06 de dezembro de 2023

Prof. Dr. Fábio Antonio Néia Martini
Reitor



ANEXO I

POLÍTICA DE GESTÃO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PGAS-TI) DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

SEÇÃO I

DA FINALIDADE

Art. 1º. Esta política tem por finalidade regulamentar, no âmbito da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), o gerenciamento de ativos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) por meio do estabelecimento de diretrizes para sua implantação, disponibilizadas neste documento e em normas complementares, que servirão como base para a definição de procedimentos a serem utilizados por todas as Unidades de TI da UENP.

Art. 2º. As definições para aplicação desta política de gerenciamento de ativos e serviços de TI e a institucionalização de seus processos têm como objetivos:

I - orientar a equipe de serviços de TI quanto às melhores práticas de gestão de serviços com foco na entrega eficiente às partes interessadas;

II - estabelecer diretrizes para o cumprimento de normas do Estado do Paraná e órgãos reguladores;

III - promover uma cultura de gerenciamento de serviços de TI alinhada aos padrões internacionais de gestão.



SEÇÃO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º. Para os efeitos desta Resolução, consideram-se:

I. **Valor:** benefício, uso e importância percebida pelos usuários dos serviços prestados;

II. **Risco:** evento que possa comprometer a probabilidade de sucesso no alcance de um objetivo;

III. **Ativo de TI:** bem, tangível ou intangível, que tenha valor para a instituição e que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI. É classificado em ativo de software, ativo físico ou ativo de informação, e podem incluir outras categorias como as relacionadas à computação em nuvem e redes.

IV. **Partes interessadas:** pessoas ou setores com interesses ou envolvidos em projetos, produtos, serviços e práticas;

V. **Produto de TI:** recurso organizacional concebido para oferecer valor ao usuário do produto, por exemplo, um software;

VI. **Serviço de TI:** meio de criar valor, facilitando o alcance do resultado esperado pelo usuário;

VII. **Unidade de TI:** Núcleo de Tecnologia da Informação ou setores de TI dos *campi*, responsáveis pelo gerenciamento dos serviços, os quais se responsabilizam pela gestão dos recursos, configurações de itens para entrega dos serviços, garantia de acesso aos recursos pelos usuários etc.;

VIII. **Níveis de serviço:** métricas que definem a qualidade esperada ou alcançada dos serviços;

IX. **Gerenciamento de serviço:** gestão de recursos organizacionais concebidos para realização da prestação do serviço;

X. **Processo:** conjunto de atividades relacionadas, organizadas em uma sequência específica, dependentes entre si, objetivando o atendimento da demanda do serviço;



XI. **Catálogo de serviços:** relação de serviços disponibilizados pelas unidades de TI, definidos pelo Comitê de Tecnologia da Informação;

XII. **Política de Gestão de Riscos:** norma que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados e seguidos no processo de gestão de riscos.

XIII. **Informação:** Dado ou Conjunto de Dados e conhecimento organizados que possam constituir referência sobre determinado acontecimento.

SEÇÃO III

DO ESCOPO

Art. 4º. A regulamentação das atividades de gerenciamento de serviços de TI apresentadas nesta Resolução se aplica a todas as unidades da UENP que gerenciam algum tipo de ativo ou serviço de TI, sendo elas:

- I - Requisições de serviços;
- II - Incidentes;
- III - Ativos de TI;
- IV - Riscos de TI;
- V - Desenvolvimento de software.

Art. 5º. Os serviços que serão executados pelas unidades de TI estarão relacionados no catálogo de serviços, sendo que sua composição será definida pelo Comitê de Tecnologia da Informação.

§ 1º. Os serviços que tratam o *caput* deste artigo serão revisados periodicamente pelo Comitê de Tecnologia da Informação.



§ 2º. Havendo demanda de um serviço não catalogado, a unidade de TI da UENP realizará a execução específica desta atividade, mediante acompanhamento do setor solicitante, até que a solução implementada esteja disponível no catálogo de serviços de TI.

SEÇÃO IV

DAS DIRETRIZES GERAIS

Art. 6º. As atividades de gestão de serviços de TI obedecerão às seguintes diretrizes:

I - Os serviços e sistemas de TI devem ser relacionados e formalizados no Catálogo de Serviços de TI;

II - A avaliação dos serviços de TI deverá ser realizada e informada periodicamente ao Comitê de Tecnologia da Informação;

III - Os processos operacionais, a infraestrutura e os sistemas devem ser gerenciados de forma a cumprir os níveis de serviços;

IV - A prestação de serviços de TI deve ser centralizada no Núcleo de Tecnologia da Informação e nos setores de TI dos *campi*;

V - A utilização da infraestrutura e dos sistemas, necessários para a prestação dos serviços de TI, deve observar o princípio da eficiência;

VI - A infraestrutura e os sistemas de TI devem estar, sempre que possível, integrados e interoperáveis.

Art. 7º. Todo serviço oferecido aos usuários da UENP será acompanhado de tutorial, que abrangerá:

I - Seus objetivos e funcionalidades;



- II - A forma mais indicada para sua utilização;
- III - As restrições de sua utilização;
- IV - O nível de segurança e responsabilidades do usuário na utilização do serviço;
- V - As sanções e penalidades pelo uso inadequado do serviço.

Art. 8º. Com vistas a manter a continuidade da prestação de serviços de TI em caso de desastres e sinistros na infraestrutura física e lógica de TI, a unidade provedora de TI deverá executar o plano para a continuidade do serviço, conforme disposto pela Política de Gestão de Riscos.

CAPÍTULO II

DAS ATIVIDADES DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

SEÇÃO I

DO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 9º. As atividades de gerenciamento dos serviços consistem na coleta das demandas para requisições de serviço e resolução de incidentes.

Art. 10. São diretrizes específicas da prática de gerenciamento dos serviços:

- I - Toda solicitação de serviço deve ser feita pelo sistema de chamados para TI;
- II - O atendimento dos serviços pode ser tanto remoto quanto presencial, a depender da característica do serviço;



III - Atendimento prestado deve ir além da resolução do problema técnico indicado pelo usuário, devendo analisar o que de fato é necessário para o seu encaminhamento correto e a solução definitiva;

IV - Responsável pela unidade de TI deverá definir as prioridades dos atendimentos dos chamados considerando o nível crítico de risco do serviço solicitado;

V - Trabalho colaborativo entre as unidades de TI, visando o compartilhamento de conhecimento;

VI - Incentivo à utilização de ferramentas que permitam o autoatendimento, bem como a automação de tarefas, gerando, por consequência, a otimização das atividades;

VII - Divulgação à comunidade acadêmica do horário de atendimento para a prestação dos serviços;

VIII - Monitoramento constante dos serviços, incluindo a definição e acompanhamento de indicadores;

IX - Manutenção, no Núcleo de Tecnologia da Informação, de uma base de conhecimento de fácil acesso e colaboração para apoiar o atendimento às demandas;

X - O gestor do Núcleo de Tecnologia da Informação deve comunicar as equipes de TI das unidades sempre que identificar situações atípicas que justifiquem avaliação especial.

SEÇÃO II

DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Art. 11. São diretrizes específicas do gerenciamento de requisição de serviço:



I - Mecanismos de orientação para que o próprio usuário resolva incidentes simples. Deve-se coletar informações sobre essas situações para auxiliar no monitoramento de indicadores de desempenho e ações de melhoria, desde que expresse seu consentimento para armazenamento de dados;

II - Os fluxos de trabalho devem ser revistos periodicamente, em especial, os associados aos seguintes tipos de requisições:

- a) muito frequentes;
- b) exigem esforço elevado para serem atendidos;
- c) possam comprometer significativamente a segurança da informação dos serviços prestados pela unidade;

III - As estimativas de tempo de atendimento devem ser definidas considerando os meios necessários para a sua execução;

IV - As requisições que não puderem ser atendidas, pela falta de ativos de TI, devem ser informadas imediatamente ao usuário e constar a informação de não atendida;

V - A falta de ativos de TI que impossibilitaram o atendimento aos serviços deverão compor o planejamento para aquisição destes recursos, sendo que o usuário deverá ser informado do prazo para o atendimento

SEÇÃO III

DOS INCIDENTES

Art. 12. Os incidentes referem-se a interrupções não planejadas de um serviço ou degradação da sua qualidade.

Art. 13. O gerenciamento de incidentes visa minimizar o impacto negativo destes por meio da restauração da operação normal dos serviços tão rápido quanto possível.



Art. 14. São diretrizes específicas do gerenciamento de incidentes:

I - Os incidentes devem ser resolvidos dentro de tempos adequados para atender ao de nível do serviço;

II - Todos os incidentes relacionados aos ativos deverão ser registrados, devendo conter pelo menos as seguintes informações:

- a) identificador ou descrição do ativo;
- b) data e hora da ocorrência;
- c) categoria do incidente, conforme definido no inciso V.

III - Devem ser mantidas as informações que permitam acompanhar a evolução do atendimento de cada incidente de modo a possibilitar tanto o retorno ao usuário quanto a coleta de indicadores;

IV - As informações sobre os incidentes devem ser mantidas em sistema único para toda a UENP, o qual deverá ser utilizado para o registro de requisições de serviços e permitir o relacionamento com itens de configuração, mudanças, erros conhecidos, e outras informações consideradas relevantes para a resolução do incidente;

V - O esforço e consumo de recursos para resolução de incidentes deve considerar seu impacto, devendo haver procedimentos específicos para lidar com incidentes graves.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. As unidades de TI deverão adaptar seus procedimentos a partir da entrada em vigor desta Resolução.

Art. 16. Os casos omissos e as excepcionalidades deverão ser resolvidos pelo Conselho de Administração (CAD).



Art. 17. Esta Resolução entra em vigor em 90 (noventa dias) a partir da data de publicação.