



## **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.