



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
DIREÇÃO-GERAL

INSTRUÇÃO NORMATIVA PRF Nº 21, DE 27 DE OUTUBRO DE 2020

Institui os processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Polícia Rodoviária Federal.

O DIRETOR-GERAL DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019, e pelo Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal, aprovado pela Portaria nº 224, de 5 de dezembro de 2018, do Senhor Ministro de Estado da Segurança Pública, e tendo em vista o disposto na Portaria nº 778, de 4 de abril de 2019, do Secretário de Governo Digital do Ministério da Economia, e no Decreto nº 7.579, de 4 de abril de 2019, observado o contido no processo nº 08650.011271/2020-08, resolve:

Objeto e âmbito de aplicação

Art. 1º Instituir o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (GSTI) no âmbito da Polícia Rodoviária Federal (PRF).

Art. 2º Para os fins deste normativo, considera-se:

I - **ITIL**: biblioteca técnica que reúne boas práticas internacionalmente acreditadas para o gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a qual tem como foco o alinhamento dos serviços de TIC às necessidades da PRF;

II - gerenciamento de serviços de TIC: conjunto de habilidades organizacionais (processos, métodos, funções, papéis e atividades) que visam agregar valor por meio de serviços de TIC;

III - item de configuração: componentes ou ativos de serviço a serem gerenciados para entrega de um serviço, tais como serviços de TIC, **hardware**, **software**, pessoas, documentação de processos e acordos de níveis de serviço, dentre outros;

IV - ativo de serviço: bens tangíveis e intangíveis, sendo recursos e habilidades que contribuem para a entrega de um serviço;

V - incidente: interrupção não planejada de um serviço de TIC ou redução de sua qualidade;

VI - evento: mudança de estado que afete o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TIC;

VII - serviço de TIC: serviço provido para as áreas negociais, que visa suportar com tecnologia as atividades da PRF no cumprimento de sua missão institucional, envolvendo pessoas, processos e tecnologia;

VIII - problema: causa raiz de um ou mais incidentes;

IX - mudança: acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração ou ativos de serviço que possam afetar a disponibilidade de serviços;

X - requisição de mudança: solicitação formal de mudança a ser realizada, a qual deve incluir os pontos fundamentais para sua avaliação e eventual aprovação;

XI - nível de serviço: resultado medido e registrado que permita comparação com metas previamente estabelecidas;

XII - catálogo de serviço: estruturação da relação da oferta de serviços de TIC, na qual constam suas características e informações, podendo constar serviços ainda não implantados;

XIII - central de serviços de TIC (**Service Desk**): ponto único de contato entre o provedor de serviços de TIC e seus usuários, tendo como objetivo concentrar e gerenciar as comunicações com os usuários, os incidentes e as requisições de serviços;

XIV - portfólio de serviços: conjunto de serviços de TIC gerenciados, devendo ser agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico, incluindo aqueles indisponíveis aos usuários, como serviços aposentados, propostos ou em desenvolvimento;

XV - dono do processo: responsável pelas saídas de um processo e pela garantia de que este esteja apto aos propósitos desejados;

XVI - gerente do processo: responsável pelo gerenciamento de um processo;

XVII - ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC: sistema (**software**) que centraliza os registros de GSTI, permitindo agilizar o atendimento e manter os sistemas de bilhetagem, criação de relatórios e identificação de defeitos ou falhas nos produtos e serviços;

XVIII - usuário de TIC: servidores e demais colaboradores da PRF que utilizam os serviços de TIC;

XIX - cliente: unidades organizacionais que exercem responsabilidade tática e estratégica dentro do relacionamento entre TIC e negócio, podendo requisitar produtos, negociar, realizar acordos de níveis de serviços e fornecer os requisitos para serviços entregues e/ou suportados, assim como avaliar seus resultados;

XX - primeiro nível de atendimento: registro e tratamento das solicitações recebidas pela central de serviços de TIC, com uso de ferramentas complementares (base de conhecimento e **software** de controle remoto) e treinamento adequado, dentro dos fluxos definidos no catálogo de serviços;

XXI - segundo nível de atendimento: atendimento de solicitações de serviços de TIC escalonadas pelo primeiro nível, quando necessária presença do técnico ou maior nível de acesso e conhecimento, podendo ser acionada equipe de campo ou remota para a prestação do serviço;

XXII - terceiro nível de atendimento: atendimento de solicitações de serviços de TIC, cujas demandas envolvam alta complexidade técnica, incluindo implementações de inovações, indisponibilidades de serviços e melhorias nos ativos de TIC, podendo envolver ainda fabricantes de **hardwares** ou **softwares** e consultores contratados;

XXIII - provedor de serviço de TIC: unidade organizacional que oferece serviços de TIC para clientes internos ou externos;

XXIV - Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre o provedor de serviço de TIC e um cliente. O ANS descreve o serviço, documenta metas de níveis de serviços e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do cliente; e

XXV - serviço de negócio: serviço disponibilizado ao usuário (interno ou externo), por uma área de negócio, o qual pode ou não ser mantido ou apoiado por um serviço de TIC.

Art. 3º O gerenciamento de serviços de TIC é composto por processos que buscam estabelecer e manter a qualidade dos serviços de TIC em todo o seu ciclo de vida, devendo orientar a execução dos planos de trabalho e contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da PRF.

Art. 4º A área nacional de governança de TIC manterá os processos, políticas e indicadores de GSTI institucionalizados, sendo sua principal patrocinadora.

Gerenciamento de serviços de TIC

Art. 5º O gerenciamento de serviços de TIC adota os seguintes processos **ITIL**:

I - gerenciamento de incidente: objetiva restaurar a operação normal do serviço no menor tempo possível, minimizando os prejuízos à operação e garantindo assim melhores níveis de disponibilidade;

II - gerenciamento de evento: monitoramento de serviços de TIC ou itens de configuração considerados relevantes, com geração de alertas ou notificações, visando o cumprimento do ANS;

III - cumprimento de requisição: gerenciamento do ciclo de vida das solicitações de serviços abertas junto à central de serviços de TIC;

IV - gerenciamento de problema: processo que visa minimizar os impactos de incidentes e problemas para a PRF, investigando a causa raiz de forma proativa;

V - gerenciamento de mudança: controle das mudanças na infraestrutura de TIC, visando minimizar impactos de eventuais incidentes;

VI - gerenciamento de configuração e ativo de serviço: controle dos componentes de serviços e infraestrutura, mediante inventário preciso, visando manter atualizadas as informações da configuração;

VII - gerenciamento de conhecimento: visa apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento de TIC;

VIII - gerenciamento de nível de serviço: medição contínua da qualidade e desempenho dos serviços de TIC, visando o cumprimento dos níveis acordados;

IX - gerenciamento de catálogo de serviço: fornecimento de fonte única de informação consistente sobre serviços de TIC acordados para serem entregues;

X - gerenciamento de fornecedor: apoio ao gerenciamento de fornecedores e contratos envolvidos na prestação de serviços de TIC; e

XI - gerenciamento de portfólio de serviços: controle de serviços de TIC durante todo o ciclo de vida (ideia, projeto, implementação, entrega, suporte, melhoria e descontinuação), com foco na entrega de valor à PRF.

Art. 6º Além do disposto nesta Instrução Normativa, os processos de gerenciamento de serviços de TIC institucionalizados serão compostos por política, macrofluxo e indicadores de desempenho.

Gerenciamento de mudança

Art. 7º Ficam instituídos os seguintes comitês consultivos com o objetivo de apoiar o macroprocesso gerenciamento de mudança de TIC:

I - Comitê Consultivo de Mudança (CCM): colegiado com atribuição de avaliar periodicamente, em caráter negocial, as solicitações de mudança e apoiar o gestor de mudança a priorizá-las, tendo como escopo as mudanças solicitadas, em andamento, implementadas, excluídas e fechadas; e

II - Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME): colegiado com atribuição de avaliar extraordinariamente casos de incidentes graves que demandem alteração de itens de configuração ou que envolvam incidentes de segurança.

Art. 8º Os comitês tratados no art. 7º serão compostos por representantes das áreas envolvidas na mudança, devendo ter no mínimo a seguinte composição:

I - CCM:

- a) gerente de mudança;
- b) responsáveis técnicos;
- c) fiscais técnicos; e
- d) representantes de parceiros e fornecedores envolvidos na mudança.

II - CCME:

- a) Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- b) responsável pela área de infraestrutura da TIC;
- c) responsável pela área de aplicações de TIC;
- d) gerente de mudança;
- e) responsáveis técnicos;
- f) fiscais técnicos; e
- g) representantes de parceiros e fornecedores envolvidos na mudança.

Parágrafo único. Os representantes de parceiros e fornecedores não terão direito a voto nos comitês de mudança.

Art. 9º O gerente de mudança presidirá o CCM e será responsável pela convocação do CCME quando necessário.

Parágrafo único. O gerente de mudança fará a convocação do CCME mediante contato telefônico, e-mail ou outro instrumento de comunicação oficial.

Art. 10. A aprovação das requisições de mudança submetidas ao CCM deverá ser unânime.

Parágrafo único. Em caso de reprovação pelo comitê, o registro será fechado e o solicitante informado dos motivos da reprovação pela ferramenta de GSTI.

Art. 11. As mudanças caracterizadas como emergenciais serão aprovadas pelo Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Parágrafo único. O Coordenador de Governança de TIC aprovará as mudanças emergências, nos impedimentos do titular e substituto da função prevista no **caput**.

Art. 12. O gerente de mudança deverá convocar semanalmente as reuniões do CCM, devendo pautar as mudanças que foram devidamente planejadas pelas equipes técnicas.

Art. 13. O papel de gerente de mudança poderá ser exercido por servidor ou colaborador com conhecimento técnico do processo gestão de mudança, com foco nas boas práticas do **ITIL**.

Art. 14. O Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação designará os componentes do CCM e CCME, ressalvadas as competências legais, regimentais e contratuais.

Central de serviços de TIC

Art. 15. A central de serviços de TIC, função essencial ao ciclo de vida dos serviços que compõe a operação de TIC, será denominada Central Nacional de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CNST), sendo composta por:

I - central de atendimento: estrutura destinada a receber e dar tratamento adequado às solicitações, monitorando-as em todo o seu ciclo de vida; e

II - supervisão: equipe destinada à supervisão do gerenciamento de serviços de TIC em âmbito nacional.

Art. 16. A CNST será responsável por:

- I - centralizar o recebimento de solicitações, sendo o ponto único de contato para todos os usuários de TIC;
- II - fornecer apoio e realizar a comunicação com os usuários de TIC, sempre que necessário, funcionando em regime de escala de revezamento, com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- III - apoiar diretamente todos os processos de gestão de serviços de TIC, especialmente no que se refere a processos relativos a cumprimento de requisições, gestão de incidentes, problemas, catálogo de serviços, mudanças, configuração, conhecimento, eventos e outros;
- IV - registrar todos os incidentes e requisições na ferramenta de GSTI;
- V - atuar diretamente como primeiro nível de atendimento para resolver as solicitações dos usuários e atuar nos incidentes para restaurar a operação do serviço o mais rápido possível, minimizando os impactos;
- VI - escalonar incidentes e requisições, quando necessário;
- VII - comunicar-se com os usuários, informando-os sobre o andamento dos incidentes, requisições, mudanças, etc;
- VIII - conduzir pesquisas de satisfação junto aos usuários;
- IX - atualizar o sistema de gerenciamento de configuração e ativos de serviço; e
- X - manter as bases de conhecimento e erros conhecidos diariamente atualizadas.

Art. 17. A Supervisão da CNST, será responsável por:

- I - supervisionar as atividades, visando o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
- II - supervisionar os recursos e a produtividade das equipes da CNST e demais áreas de TIC, no que tange ao atendimento dos chamados recebidos;
- III - participar de reuniões sempre que necessário;
- IV - fornecer relatórios e informações sempre que solicitada;
- V - apoiar os demais processos de gerenciamento de serviços de TIC em âmbito nacional;
- VI - realizar acompanhamento, controle e análise das atividades executadas, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados;
- VII - realizar as interações negociais junto às centrais de comando e controle de operações da PRF, no que se refere a eventos e incidentes em tratamento na CNST;
- VIII - garantir compliance da atuação da central de atendimento, bem como das equipes técnicas envolvidas nos atendimentos; e
- IX - prover informações gerenciais para a governança de TIC.

Parágrafo único. O Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação designará equipe de servidores responsável pela supervisão da CNST, estando tal atuação subordinada à Coordenação de Governança de TIC.

Art. 18. Em se tratando de solicitações recebidas, a supervisão da CNST será responsável pela interação hierárquica junto às demais áreas de TIC da PRF, funcionando para isso em regime de escala de revezamento, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Solicitações de serviços de TIC

Art. 19. Os serviços de TIC são acessíveis por meio da central de atendimento, devendo todas as solicitações (tíquete/requisições/chamados) serem cadastradas por um dos seus canais de atendimento.

Art. 20. Os canais de atendimento da central de atendimento serão, exclusivamente:

I - portal de serviços: sítio eletrônico disponibilizado na rede interna da PRF, no endereço eletrônico suporte.prf.gov.br;

II - números telefônicos disponibilizados pelas áreas de TIC das regionais, os quais farão o redirecionamento automático da chamada para a central de atendimento ou número único de chamada nacional, a ser disponibilizado; e

III - serviço de voz sobre protocolo de internet (VOIP), por meio do número 5070-9000.

Art. 21. As solicitações de serviços de TIC recebidas deverão obrigatoriamente ter tratamento primário na central de atendimento, seja mediante atuação do primeiro nível de atendimento ou de forma automatizada pela ferramenta de GSTI.

Art. 22. Os responsáveis pelo segundo nível de atendimento deverão orientar os usuários quanto à necessidade do registro formal das solicitações, por meio de um dos canais da central de atendimento.

Art. 23. Para abertura de solicitações por telefone ou VOIP, será obrigatório a identificação do usuário na Unidade de Resposta Audível (URA), utilizando-se o CPF do solicitante, visando garantir a sua correta identificação.

§ 1º Para prosseguimento do atendimento, será obrigatório o fornecimento dos dados de contato atualizados, permitindo assim interações futuras.

§ 2º Em caso de dúvidas ou necessidade de complementação da solicitação, o atendente da CNST entrará em contato com o usuário, utilizando-se das informações fornecidas.

§ 3º A CNST informará aos usuários sobre o andamento de suas solicitações quando solicitada.

§ 4º Caso o serviço solicitado não faça parte do escopo de atuação da CNST, o atendente informará ao usuário sobre a impossibilidade de atendimento.

Art. 24. Os técnicos, em nenhuma hipótese, atenderão solicitações que não tenham sido devidamente registradas pelos canais da central de serviços.

Art. 25. As solicitações de serviços que objetivem melhorias nos sistemas da PRF, serão avaliados previamente pelo gestor negocial da área responsável pelo negócio a que se relacione.

§ 1º Portaria do Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação definirá o catálogo de sistemas da PRF e seus respectivos gestores negociais.

§ 2º A autoridade máxima da área de negócio que responda pela gestão negocial de um sistema do catálogo indicará os servidores responsáveis por recepcionar, analisar, triar, consolidar, priorizar, encaminhar e responder requisições, sugestões, reclamações, dúvidas, críticas e elogios dos usuários dos sistemas sob sua responsabilidade.

Disposições finais

Art. 26. Dada a dinamicidade e foco técnico dos processos adotados para a gestão de serviços, o Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação fará o detalhamento, disponibilização e atualização contínua das políticas, indicadores de desempenho e macrofluxos no repositório oficial de gestão de conhecimento da PRF, mediante publicação de ato de caráter ordinário.

Art. 27. Os profissionais com atuação na CNST deverão atender às diretrizes da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 28. A CNST deverá atuar em consonância com as diretrizes definidas pela DTIC, utilizando-se das metodologias e ferramentas disponíveis para tratamento de dados, visando aferição contínua das metas estabelecidas para os processos de gerenciamento de serviços de TIC.

Art. 29. Ficam revogadas:

I - a Portaria CGPLAM nº 2, de 30 de julho de 2014, que institui a Central de Monitoramento e Suporte em Serviços - CM2S da Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização;

II - a Portaria CGPLAM nº 4, de 30 de julho de 2014, que institui a Gerência de Capacidade, Configuração e Mudança - GEMUD da Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização;

III - a Portaria CGPLAM nº 8, de 24 de junho de 2017, que reestrutura a Central de Monitoramento de Suporte e Serviço - CM2S no âmbito da Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização e dá outras providências;

IV - a Portaria DTIC nº 3, de 22 de janeiro de 2020, que institui, no âmbito da Polícia Rodoviária Federal - PRF, a Central Nacional de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - CNST, vinculada à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC;

V - a Portaria DTIC nº 5, de 7 de fevereiro de 2020, que institui, no âmbito da Polícia Rodoviária Federal - PRF, os processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação sob a responsabilidade da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC; e

VI - a Portaria DG nº 29, de 24 de outubro de 2014, que institui o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Rodoviária Federal e dá outras providências.

Art. 30. Ficam revogadas:

I - a Instrução Normativa PRF nº 20, de 23 de outubro de 2020 (SEI Nº 28496525); e

II - a Instrução Normativa PRF nº 21, de 23 de outubro de 2020 (SEI Nº 28496375).

Art. 31. Esta Instrução Normativa entra em vigor no dia 3 de novembro de 2020.

EDUARDO AGGIO DE SÁ



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO AGGIO DE SA, Diretor-Geral**, em 27/10/2020, às 17:02, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **28568494** e o código CRC **52132446**.



Processo nº 08650.011271/2020-08



SEI nº 28568494