

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá, nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

Ato Normativo Nº 0000011/2025-GAB/PGJ

Institui a Política de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA** do Ministério Público do Estado do Amapá, no uso das atribuições que lhe confere o art. 127, § 2º, da Constituição Federal, e o art. 4º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 0079/2013;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público (PNTI-MP), disciplinada pela Resolução n. 171, de 27 de junho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes para a gestão dos serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá;

CONSIDERANDO as boas práticas de governança e gestão de serviços de TI, em especial a norma internacional ISO/IEC 20.000:2018 e as recomendações do framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Das Disposições Preliminares

Art. 1º. Fica instituída a Política de Gestão de Serviços de TI - TISer no âmbito do Ministério Público do Estado do Amapá (MPAP), que estabelece objetivos, princípios, diretrizes e responsabilidades relacionadas à gestão dos serviços de TI.

Parágrafo único. Esta política aplica-se ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) e ao Centro Integrado de Inteligência e Investigação (CIII) no que tange suas atividades próprias de TI e a todas as unidades que utilizem ativos de TI para a execução de suas atividades.

Art. 2º. Para os fins deste ato, consideram-se os termos e as definições constantes no Glossário das Políticas de TI do MPAP.

CAPÍTULO II

Dos Objetivos, Princípios e Diretrizes

Art. 3º. São objetivos da Política de Gestão de Serviços de TI do MPAP:

I - Assegurar o alinhamento dos serviços de TI com os objetivos estratégicos do MPAP;

GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

- II - Estabelecer diretrizes para garantir a qualidade dos serviços de TI;
- III - Otimizar a utilização dos recursos de TI;
- IV - Garantir a transparência na comunicação sobre os serviços de TI;
- V - Estabelecer uma estrutura para o gerenciamento dos serviços de TI.

Art. 4º. A Gestão dos Serviços de TI no MPAP é norteada pelos seguintes princípios:

- I - Foco no Usuário: os serviços de TI devem atender às necessidades dos usuários;
- II - Abordagem de Processos: gestão das atividades como processos integrados;
- III - Melhoria Contínua: busca constante por aperfeiçoamento dos serviços;
- IV - Decisões Baseadas em Evidências: utilização de dados e informações para tomada de decisões.

Art. 5º. São diretrizes para a Gestão dos Serviços de TI no MPAP:

- I - Gestão do catálogo de serviços de TI;
- II - Classificação dos serviços conforme sua criticidade;
- III - Estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço;
- IV - Gestão eficiente de incidentes, problemas e requisições;
- V - Gestão de riscos relacionados aos serviços de TI;
- VI - Capacitação contínua da equipe de TI;
- VII - Avaliação periódica da qualidade dos serviços.

CAPÍTULO III

Do Catálogo de Serviços e Acordos de Nível de Serviço

Art. 6º. O Catálogo de Serviços de TI deve conter:

- I - Descrição dos serviços disponíveis;
- II - Público-alvo de cada serviço;
- III - Forma de solicitação e acesso;
- IV - Níveis de serviço acordados.





GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

TI.

Art. 7º. A gestão do Catálogo de Serviços é responsabilidade da Divisão de Suporte e Serviços de

Art. 8º. Os serviços de TI devem ser classificados de acordo com sua criticidade, considerando:

- I - Impacto nos processos de negócio;
- II - Número de usuários afetados;
- III - Requisitos legais e regulatórios.

Art. 9º. Os Acordos de Nível de Serviço (ANS) devem ser estabelecidos para os serviços críticos, contendo:

- I - Descrição do serviço;
- II - Metas de disponibilidade e desempenho;
- III - Prazos para atendimento de incidentes e requisições;
- IV - Responsabilidades das partes envolvidas.

CAPÍTULO IV

Da Central de Serviços e Gestão de Incidentes

Art. 10. A Central de Serviços é o ponto único de contato entre os usuários e o DTI, sendo responsável por:

- I - Receber e registrar incidentes e requisições;
- II - Resolver incidentes e requisições de baixa complexidade (nível 1);
- III - Encaminhar incidentes e requisições complexos para as equipes apropriadas;
- IV - Manter os usuários informados sobre o andamento das solicitações.

Art. 11. A Central de Serviços atenderá os usuários pelos seguintes canais:

- I - Telefone: (96) 3198-1611;
- II - Intranet: <https://www.mpap.mp.br/intranet/>;
- III - E-mail: suporte@mpap.mp.br.

Art. 12. Os incidentes devem ser classificados e priorizados de acordo com:

- I - Impacto: número de usuários afetados;





GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

II - Urgência: necessidade de resolução rápida;

III - Criticidade do serviço afetado.

Art. 13. Os prazos para resolução de incidentes devem ser definidos conforme sua prioridade:

I - Crítico: 3 horas;

II - Alto: 8 horas;

III - Médio: 24 horas;

IV - Baixo: 48 horas.

CAPÍTULO V

Da Gestão de Problemas

Art. 14. A Gestão de Problemas visa identificar e eliminar as causas raiz dos incidentes recorrentes, compreendendo:

I - Identificação e registro de problemas;

II - Diagnóstico e investigação;

III - Resolução e encerramento.

Art. 15. A responsabilidade pela Gestão de Problemas é da Divisão de Suporte e Serviços de TI, em colaboração com as demais divisões do DTI.

CAPÍTULO VI

Das Responsabilidades

Art. 16. Compete ao Comitê Estratégico de TI (CETI):

I - Aprovar políticas e normas relacionadas à gestão de serviços de TI;

II - Priorizar investimentos em serviços de TI;

III - Deliberar sobre casos omissos.

Art. 17. Compete ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI):

I - Gerenciar os processos de serviços de TI;

II - Propor melhorias na gestão de serviços de TI;





GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

III - Reportar ao CETI os status dos serviços de TI.

Art. 18. Compete à Divisão de Governança de TI:

- I - Desenvolver e manter políticas e processos de gestão de serviços de TI;
- II - Garantir o alinhamento dos serviços de TI aos objetivos estratégicos do MPAP;
- III - Monitorar indicadores de desempenho dos serviços de TI;
- IV - Gerenciar riscos relacionados aos serviços de TI;
- V - Monitorar a qualidade geral dos serviços de TI;
- VI - Avaliar periodicamente a conformidade com esta Política;
- VII - Propor melhorias contínuas nos processos de gestão de serviços.

Art. 19. Compete à Divisão de Infraestrutura de TI:

- I - Manter a infraestrutura tecnológica necessária para a prestação dos serviços de TI;
- II - Garantir a disponibilidade e desempenho da infraestrutura de TI;
- III - Atender chamados de nível 2 e 3 relacionados à infraestrutura de TI, atuando como suporte especializado;

Art. 20. Compete à Divisão de Sistemas de TI:

- I - Garantir a qualidade e disponibilidade dos sistemas;
- II - Documentar os sistemas e suas interfaces;
- III - Atender chamados de nível 2 e 3 relacionados aos sistemas de informação, fornecendo suporte especializado;

Art. 21. Compete à Divisão de Suporte e Serviços de TI:

- I - Operar a Central de Serviços;
- II - Elaborar e manter o Catálogo de Serviços;
- III - Gerenciar incidentes, problemas e requisições;
- IV - Estabelecer e monitorar Acordos de Nível de Serviço;
- V - Manter a base de conhecimento com soluções para incidentes e problemas.

MP-AP 20.06.0000.0007276/2025-24 / Pág.: 5/6



GABINETE DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Endereço: Rua do Araxá ,nº S/N - Araxá. CEP: 68903-883. Macapá. - Amapá.
Email: procuradoria@mpap.mp.br Tel.: (96) 3198-1625

Art. 22. Compete aos usuários dos serviços de TI:

- I - Utilizar os serviços de TI de acordo com as normas estabelecidas;
- II - Reportar incidentes e problemas à Central de Serviços;
- III - Participar dos processos de definição e revisão dos Acordos de Nível de Serviço;
- IV - Fornecer informações necessárias para o diagnóstico e solução de incidentes;
- V - Participar das ações de treinamento e conscientização sobre os serviços de TI.

CAPÍTULO VII

Das Disposições Finais

Art. 23. A Divisão de Suporte e Serviços de TI, em conjunto com o CEAF, deve promover ações de treinamento para que os usuários conheçam os serviços de TI e saibam como acessá-los.

Art. 24. Esta Política será revisada anualmente, ou quando necessário, para refletir mudanças no ambiente do MPAP e nas melhores práticas de gestão de serviços de TI.

Art. 25. Casos omissos ou esclarecimentos desta Política são de responsabilidade do Comitê Estratégico de TI (CETI).

Art. 26. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação e revogam-se as disposições em contrário.

Macapá, 03 de Outubro de 2025

ALEXANDRE FLAVIO MEDEIROS MONTEIRO
PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA



Assinado eletronicamente por **ALEXANDRE FLAVIO MEDEIROS MONTEIRO**, PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, em 03/10/2025, às 12:52, Ato Normativo Nº 004/2018-PGJ e Lei Federal nº. 11.419/2006

