



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**  
**COMITÊ ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CETI**  
SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A- Brasília - DF - CEP 70040-250  
Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: [mpt.ceti@mpt.mp.br](mailto:mpt.ceti@mpt.mp.br)

## **Resolução CETI nº 2, de 7 de março de 2016**

Institui a Gestão Coordenada de Padrões de Atendimento e Suporte aos Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação no Ministério Público do Trabalho.

O COMITÊ ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CETI) do Ministério Público do Trabalho, no uso das atribuições que lhe conferem a Portaria PGT n.º 723, de 9 de setembro de 2015;

CONSIDERANDO que, de acordo com a Resolução CNMP n.º 70, compete ao CETI definir padrões de funcionamento, integração, qualidade e segurança dos serviços e sistemas de Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar os padrões de governança em Tecnologia da Informação no Ministério Público do Trabalho;

CONSIDERANDO as recomendações contidas na biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) como conjunto de conhecimentos a respeito de boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação;

### **RESOLVE:**

Art. 1º Instituir a Gestão Coordenada de Padrões de Atendimento e de Suporte aos Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Trabalho.

Art. 2º Para os efeitos desta resolução e das notas técnicas a serem produzidas em consonância com as diretrizes ora estabelecidas, consideram-se as seguintes definições:

I. Ativo de TI: conjunto de computadores, componentes de aplicações (softwares), processos e pessoas, todos coordenados para construir e promover benefícios estratégicos ao negócio do MPT.

II. Serviço: benefício ao negócio do MPT, em campo finalístico ou administrativo, promovido por ativos de TI.

III. Chamado: relato de incidente, comunicação de problema ou requerimento. Deve vir obrigatoriamente acompanhado da identificação do interessado (cargo, função, unidade



de lotação, telefone fixo ou móvel para contato, e-mail e horário de trabalho) e de informações suficientes para propiciar compreensão pelos atendentes.

IV. Problema: incidente grave ou recorrente que precise de análise aprofundada ou reinterpretação para tratamento e solução.

V. Incidente: falha, interrupção ou degradação de um determinado serviço, a demandar identificação, análise, entendimento, tratamento e solução. A descrição dos incidentes deve ser clara para que o atendente possa compreender o contexto e reproduzir as operações. É particularmente útil a descrição da intenção e das expectativas do demandante ao se utilizar de determinado serviço objeto do chamado. Sempre que cabível ou possível, devem ser registradas capturas de tela e mensagens de erro. O demandante deverá, ainda, informar se o incidente, problema ou requerimento está relacionado a atrasos em tarefas, obstáculos à sua realização ou eventual perda de trabalho.

VI. Requerimento: demanda por novos produtos, serviços e recursos ou solicitação de aprimoramento dos existentes.

VII. Chamado Encerrado: estado final do chamado após a avaliação do demandante.

VIII. Chamado Fechado: estado de um chamado após a aplicação da solução e antes de avaliação do demandante.

IX. Falha em Sistema (BUG): comportamento anormal e inesperado, relacionado a cálculos ou a regras de negócio implementadas. Comumente se apresenta ao usuário sob a forma de expressões codificadas ou em língua estrangeira.

X. Níveis de Atendimento: ordenamento dos fluxos e dos processos de trabalho com a consideração da distribuição funcional de responsabilidades.

XI. Nível 1: ente responsável pelo recebimento de chamados de qualquer natureza. Processa o chamado a fim de encaminhá-lo para solução, articulando-se, quando necessário, com os demais níveis.

XII. Nível 2: ente que, detentor de conhecimentos e habilidades específicas, recebe, mediante encaminhamento fundamentado do Nível 1, todos os chamados previamente examinados e ainda não resolvidos. Deve aprofundar a análise do chamado a fim de providenciar solução e agregar o conhecimento produzido, sempre que necessário, ao repositório de informações disponíveis ao Nível 1 (base de conhecimento).

XIII. Nível 3: função (ativos internos) ou entidade (ativos terceirizados) que forneceu o ativo, acionado para solução de incidentes ou problemas de alta complexidade, encaminhados fundamentadamente pelo Nível 2 com todo o histórico do chamado.



XIV. Acordo de Nível de Serviço (ANS): parâmetros de qualidade, publicados em catálogo, para avaliação de um determinado serviço. Trata-se, em especial, do tempo esperado para conclusão de um chamado com um certo grau de prioridade.

XV. Impacto: prejuízo causado por indisponibilidade ou defeito em um serviço. Deve ser avaliado e revisado de forma incremental pelos Níveis 1, 2 e 3, quando for o caso. A avaliação do impacto deve ser construída com expressões verbais como “impede/impediu”, “prejudica/prejudicou”, “continuou/continua”, “provoca/provocou”, “interrompe/interrompeu”, “perde/perdeu”.

XVI. Urgência: relacionada ao tempo, indica uma expectativa de resolução, sem a qual a exposição do negócio ao prejuízo pode se agravar em maior ou menor grau. Preferencialmente avaliada pela métrica do impacto. Os critérios para classificação dos chamados quanto à urgência e ao impacto devem ser definidos em Acordo de Nível de Serviço.

XVII. Prioridade: combinação das variáveis impacto e urgência. Define a ordem de atendimento dos chamados.

XVIII. Monitoramento de produtos e serviços: atividade ininterrupta, preferencialmente automatizada, destinada à adoção de medidas corretivas que se antecipem à abertura de chamados de qualquer natureza.

XIX. Monitoramento de qualidade: atividade de acompanhamento periódico, mediante relatórios destinados ao CETI, dos padrões de atendimento e suporte aos usuários de produtos e serviços de Tecnologia da Informação.

XX. Sistema de Central de Serviços: serviço centralizado de gestão dos chamados registrados. Integra-se a outros sistemas a fim de, ilustrativamente, converter chamados em histórias, quando for o caso, na forma da Resolução CETI n.º 3/2016. Permite o acesso a base de conhecimento de atendimento e suporte, atualizada periodicamente ou sempre que o chamado, sobretudo o registrado sob a forma de dúvida, for resolvido mediante orientação não documentada.

XXI. Funil de Serviços (ou Portfólio de Investimentos): parte do portfólio de TI que compreende a sistematização de requerimentos para avaliação do CETI quanto ao alinhamento estratégico e às oportunidades de sua adoção.

Art. 3º Os papéis envolvidos no Macroprocesso de Atendimento e Suporte ao Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação no Ministério Público do Trabalho são:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**  
**COMITÊ ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CETI**  
SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A- Brasília - DF - CEP 70040-250  
Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: [mpt.ceti@mpt.mp.br](mailto:mpt.ceti@mpt.mp.br)

I. Demandante: pessoa, de qualquer unidade do MPT, em qualquer cargo ou função, que acione a TI para atendimento de um chamado registrado em Sistema de Central de Serviços.

II. Atendente: pessoa responsável pelo atendimento imediato dos chamados. Desempenha o primeiro conjunto de atividades de identificação, análise, entendimento, tratamento e solução. Acompanha o chamado até o seu encerramento, ainda que outros agentes intervenham para a solução. Pertence à equipe de atendimento de Nível 1.

III. Coordenador Nacional: responsável pelo gerenciamento nacional do macroprocesso de Atendimento e Suporte ao Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação no Ministério Público do Trabalho. Coordena, com substitutos designados por ele, a equipe nacional de atendimento de nível 1, descentralizada geograficamente. Realiza o monitoramento de qualidade e dialoga com as áreas responsáveis pelo monitoramento de produtos e serviços.

IV. Coordenador Regional: responsável pelo gerenciamento regional (considerada como tal, para os efeitos desta resolução, inclusive, a Procuradoria Geral do Trabalho) macroprocesso de Atendimento e Suporte ao Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação no Ministério Público do Trabalho. As atribuições de coordenador regional são naturais do dirigente regional de TI, que promove a integração dos atendentes de Nível 1 lotados em sua unidade às estruturas de coordenação nacional. O Coordenador Regional e seus substitutos devem se organizar de forma a garantir o processamento de chamados no período compreendido entre 7h e 19h dos dias úteis ou em horários especiais, quando necessário, nos fins de semana ou em feriados.

V. Agente: servidor de TI envolvido na solução de um chamado. Na maioria dos casos é o próprio atendente, quando resolve o chamado sem intervenção de outros agentes.

VI. Escritório de projetos: responsável por acompanhar ativamente o andamento das demandas, por gerenciar eventuais contratos de desenvolvimento terceirizados, por manter a adequada distribuição das atividades (entre desenvolvimento, infraestrutura e suporte), por manter informações sobre o andamento das linhas de produto e por promover o monitoramento de produtos e serviços.

VII. Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação (CETI): ente instituído para definir padrões de funcionamento, integração, qualidade e segurança dos serviços e sistemas de Tecnologia da Informação. Avalia, define e prioriza demandas macro, diante do interesse do MPT e da capacidade operacional da área de TI globalmente considerada.

VIII. Grupo de Apoio: pessoas de uma determinada área (diferente da área de TI) responsáveis por, no contexto do negócio, disseminar o conhecimento a respeito do uso de uma ferramenta. Seus membros fomentam a eficiência das ações de consecução dos objetivos de negócio.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**  
**COMITÊ ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CETI**  
SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A- Brasília - DF - CEP 70040-250  
Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: [mpt.ceti@mpt.mp.br](mailto:mpt.ceti@mpt.mp.br)

Art. 4º Os chamados classificáveis como típicos da área de Tecnologia da Informação deverão ser registrados exclusivamente em Sistema de Central de Serviços.

§ 1º A tipicidade será definida e atualizada em notas técnicas elaboradas sob supervisão do Coordenador Nacional e do Escritório de Projetos.

§ 2º Em caso de indisponibilidade do Sistema Central de Serviços, o chamado poderá ser realizado por telefone ou por meio eletrônico, ficando o atendente, neste caso, responsável pelo registro.

§ 3º Serão priorizados em relação aos demais os chamados que, segundo informações do demandante confirmadas pelo atendente, impeçam a realização de determinada atividade.

§ 4º Para os casos referidos no § 2º, admite-se a coleta de chamados por e-mail institucional predefinido ou pela recepção de mensagem em ferramenta de comunicação instantânea institucional (Skype) ou alternativa (Whatsapp).

§ 5º Todos os chamados serão numerados, com ciência imediata ao demandante, que poderá consultar o andamento em ferramenta específica.

Art. 5º Uma vez registrado o chamado, o Coordenador titular ou em exercício designará o atendente responsável por seu processamento e encerramento.

§ 1º O atendente deverá analisar o chamado e adotar providências para sua solução, fechamento e, desde que confirmada pelo demandante a resolução efetiva, conseqüente encerramento.

§ 2º Sempre que insuficientes as informações do chamado, o atendente, assim que receber a designação, fará contato com o demandante por meio de ferramenta de comunicação instantânea ou telefone.

§ 3º Frustradas as tentativas de contato na forma do § 2º, o atendente enviará e-mail ao demandante para registrar o ocorrido.

§ 4º Se não houver resposta em 48 (quarenta e oito) horas, o chamado deverá ser encerrado, com registro de cópia da mensagem enviada ao demandante no Sistema Central de Serviços.

§ 5º Realizado o contato, devem ser colhidas todas as informações necessárias a que o chamado possa ser analisado e solucionado.

§ 6º A distribuição de chamados deve ser preferencialmente automatizada.

§ 7º Os estagiários deverão ser supervisionados por analistas e alocados na realização de atividades variadas, inclusive as de atendimento.



§ 8º A declinação do chamado pelo atendente deverá ser fundamentadamente submetida ao Coordenador Regional, para registro, homologação e redistribuição.

Art. 6º O atendente deve analisar o chamado e definir da melhor forma possível os atributos de impacto, urgência e tipo (incidente ou requerimento), identificando sua prioridade consoante o Acordo de Nível de Serviço aplicável.

Art. 7º O atendente deverá agir para preservar o Acordo de Nível de Serviço estabelecido para a hipótese.

§ 1º Se não possuir informações suficientes para a solução do chamado, o atendente deverá consultar a base de conhecimento do Sistema de Central de Serviços.

§ 2º Caso a solução já seja prevista na base de conhecimentos, o atendente deve aplicá-la, reavaliando, a cada atendimento, sua eficácia.

§ 3º Se houver algum desvio na solução em relação ao que estiver registrado na base de conhecimento, o atendente deverá atualizar referida documentação, tornando-a mais precisa e apta a auxiliar atendimentos futuros.

§ 4º Se não houver documentação na base de conhecimento a respeito da solução para a hipótese, o atendente, sempre que conhecê-la ou apurá-la durante o atendimento, deverá documentá-la antes de encerrar o chamado.

§ 5º O chamado deverá ser fundamentadamente encaminhado ao nível adequado na hipótese de não haver documentação de solução aplicável e desde que esgotadas todas as diligências preliminares.

§ 6º Na hipótese do § 5º, todas as diligências realizadas pelo atendente, prévias ao encaminhamento, deverão ser registradas no Sistema de Central de Serviços.

§ 7º Se em seu chamado o demandante elencar dúvidas quanto ao processo de trabalho ou dificuldades de uso de ferramentas de apoio ao negócio, o atendente deverá consultar, em nível 2, o Grupo de Apoio responsável pela identificação da solução a ser aplicada e documentada do Sistema de Central de Serviços.

§ 8º Na hipótese de confirmação de indisponibilidade de sistemas ou de recursos de infraestrutura próprios ou contatados, o chamado deverá ser direcionado imediatamente ao nível 2, com notificação da Coordenação Nacional respectiva, de modo que a designação de novo agente responsável seja imediatamente realizada.

§ 9º Se identificada falha em sistema, o chamado deverá ser encaminhado à Coordenação Nacional respectiva em nível 3, de modo que, se o sistema for de desenvolvimento interno, a designação de novo agente responsável seja imediatamente realizada no âmbito



do time responsável pela solução; ou, se o sistema for desenvolvido por terceiros, a prestadora contratada seja acionada pelo Escritório de Projetos.

§ 10º Se escalados os níveis 2 ou 3, o acréscimo de um agente no iter da solução não desvincula o atendente originário da responsabilidade de acompanhar o fechamento e o encerramento do chamado.

§ 11º Sempre que acionados desnecessariamente os níveis 2 ou 3, os responsáveis respectivos deverão promover o ajuste, registrar a falha no Sistema de Central de Serviços e cientificar o atendente.

§ 12º Os agentes de atendimento em nível 2 (operações ou grupos de apoio) devem analisar o chamado imediatamente e orientar o atendente a respeito da solução.

§ 13º Havendo solução não documentada e de acesso restrito às suas áreas de conhecimento, os agentes de atendimento em nível 2 deverão aplicá-la, verificar sua eficácia e cientificar o atendente, que acompanhará o encerramento do chamado e a documentação da solução.

§ 14º Havendo solução documentada e executável em nível 1, o atendente deve ser orientado a aplicá-la e a verificar sua eficácia, aprimorando-se em seguida a documentação de forma a prevenir novos direcionamentos indevidos.

§ 15º Os chamados de alta complexidade que não admitirem imediata solução de contorno deverão ser fundamentadamente encerrados para a abertura de um problema.

Art. 8 Permanecerão disponíveis para avaliação do demandante, para fins de medição da qualidade do atendimento, todos os chamados fechados pelos agentes de atendimento.

§ 1º Os chamados deverão receber o parecer dos demandantes no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de encerramento automático.

§ 2º A qualquer tempo, se o atendente ou agente identificar que o chamado não procede, poderá fechá-lo fundamentadamente e disponibilizá-lo ao demandante para avaliação.

Art. 9º Sempre que registrado um problema, deverão ser indicadas suas causas, efeitos e impactos.

§ 1º Os chamados de alta complexidade ou que necessitem de ativos indisponíveis devem constituir novos projetos.

§ 2º Os novos projetos poderão ser disciplinados por processos, procedimentos e notas técnicas especificamente elaboradas para cada área.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**  
**COMITÊ ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CETI**  
SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A- Brasília - DF - CEP 70040-250  
Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: [mpt.ceti@mpt.mp.br](mailto:mpt.ceti@mpt.mp.br)

Art. 10 Sempre que disponíveis os recursos, todos os chamados consistentes em requerimentos deverão ser atendidos em primeiro nível.

§ 1º O fluxo de atendimento de requerimentos deverá respeitar as definições dos artigos 6º, 7º e 8º e Acordo de Nível de Serviço específico.

§ 2º Não havendo recursos para atendimento do requerimento, o chamado deverá ser fundamentadamente fechado e encaminhado ao funil de serviços para avaliação do CETI.

Art. 11 Todos os Analistas e Técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação que não estiverem no desempenho de atividades de direção, infraestrutura ou desenvolvimento estarão disponíveis para designação de atividades de suporte e atendimento aos usuários em âmbito nacional.

Art. 12 O atendimento de chamados deve ser prioritariamente realizado de forma eletrônica.

§1º O atendimento presencial será realizado apenas nas hipóteses em que, ultimado o uso de ferramentas de automação, o chamado só possa ser encerrado com a presença de um atendente.

§ 2º O acompanhamento dos indicadores da Gestão Coordenada de Padrões de Atendimento e Suporte aos Usuários de Produtos e Serviços de Tecnologia da Informação poderá engendrar a criação de políticas de grupo nacionais (GPOs) ou a revisão das já existentes.

Art. 13 Todos os agentes de atendimento permanecerão em contato por meio de grupo nacional organizado em ferramenta de comunicação instantânea institucional padrão.

Art. 14 Os casos omissos serão resolvidos pelo CETI, em Nota Técnica, ouvidos os interessados.

Art. 15 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Luis Fabiano de Assis  
Procurador do Trabalho  
Presidente do Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação do MPT