



# **Política de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO**

**RESOLUÇÃO N. 1.531, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2021**

Aprova a Política de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGSTIC), no âmbito da Universidade Federal do Pará (UFPA).

**O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto e o Regimento Geral, em cumprimento à decisão da Colenda Câmara de Assuntos Administrativos e do Egrégio Conselho Superior de Administração, em Reunião Ordinária realizada no dia 18.11.2021, e em conformidade com os autos do Processo n. 038961/2021 – UFPA, procedentes do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC), promulga a seguinte

**R E S O L U Ç Ã O :**

**Art. 1º** Fica aprovada a Política de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGSTIC), no âmbito da Universidade Federal do Pará (UFPA), na forma do anexo (páginas 2 - 4), que é parte integrante e inseparável desta Resolução.

**Art. 2º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

Reitoria da Universidade Federal do Pará, em 18 de novembro de 2021.

**EMMANUEL ZAGURY TOURINHO**

Reitor

Presidente do Conselho Superior de Administração

## **POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PGSTIC)**

### **1. INTRODUÇÃO**

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CSTIC) é o conjunto de todos os serviços que são oferecidos aos usuários da comunidade administrativa e acadêmica da Universidade. O Catálogo viabiliza a elevação do nível de maturidade em governança de tecnologia da informação e comunicação na Universidade, fazendo com que os principais termos, condições e controles definidos estejam integrados ao processo de prestação de serviço.

O CSTIC da UFPA apresenta os serviços informatizados na visão do usuário, com todas as informações dos serviços claramente disponíveis, além de permitir a aferição de métricas e indicadores de desempenho.

### **2. OBJETIVO**

Regulamentar a gestão do CSTIC na UFPA, permitindo melhorar o planejamento, a entrega, o suporte e a avaliação dos serviços prestados.

### **3. DEFINIÇÕES**

I – TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;

II – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC: unidade responsável pela implantação do processo de inventário e gestão de ativos de TIC na UFPA;

III – CSTIC: Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;

IV – ITIL: *Information Technology Infrastructure Library*;

V – ANS: Acordo de Nível de Serviço;

VI – SAGITTA: Sistema de atendimento ao usuário da UFPA;

VI – LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018).

### **4. DIRETRIZES**

I – o Catálogo de Serviços de TIC<sup>2</sup> se aplica a toda e qualquer demanda com relação a serviços de TIC na UFPA;

II – o SAGITTA é o sistema oficial para o registro e atendimento das demandas da comunidade acadêmica e administrativa da UFPA;

III – o CTIC é o responsável por manter, atualizar e corrigir o SAGITTA;

IV – o CTIC manterá seu catálogo de serviços de TIC<sup>2</sup> atualizado diretamente no SAGITTA;

V – o CTIC disponibilizará uma página de internet<sup>3</sup> com manuais, procedimentos e a lista de todos os serviços de TIC vigentes no SAGITTA;

VI – o uso do Catálogo de Serviços de TIC do SAGITTA é obrigatório para formalizar uma demanda ao CTIC;

VII – as demandas de serviços de TIC, via SAGITTA, serão direcionadas e atendidas pelas coordenadorias especializadas do CTIC;

VIII – para todo e qualquer novo serviço de TIC será necessário inserir e atualizar o catálogo no SAGITTA;

IX – as unidades acadêmicas e administrativas da UFPA poderão solicitar espaço no SAGITTA para cadastrar e ofertar seus próprios catálogos de serviços;

X – as unidades acadêmicas e administrativas são as responsáveis por determinar seu acordo de nível de serviço para o atendimento dos usuários.

## **5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

5.1. O processo de gestão do Catálogo de Serviços de TIC passa pela elaboração e definição de algumas propriedades com o objetivo de avaliar e medir o nível de atendimento, como:

I – Quem pode solicitar: o usuário ou a unidade responsável por abrir a solicitação de atendimento. O assunto do serviço só será liberado para o perfil de usuário com permissão de registrar uma demanda;

II – Prazo estimado: é a estimativa padrão do tempo que será necessário para concluir um atendimento;

III – Avaliação do atendimento: é a fase de conclusão do serviço, onde o usuário define uma nota de satisfação (péssimo, ruim, regular, bom e excelente) e realiza um comentário sobre o atendimento.

5.2. A comunidade universitária poderá visualizar as estatísticas de atendimento dos serviços de TIC através de uma página de Internet<sup>4</sup> contendo gráficos e demais métricas de avaliação.

## **6. RESPONSABILIDADES**

I – O CTIC informará sempre que for necessário sobre a atualização do catálogo de serviços de TIC;

II – O CTIC irá alocar técnicos para o atendimento das demandas e informar *feedbacks* sobre o andamento do chamado via comentários no próprio SAGITTA;

III – O CTIC seguirá a ordem de abertura dos chamados para realizar o atendimento, respeitando a data/hora da solicitação e sua capacidade técnica;

IV – Os usuários responsáveis pela abertura do chamado deverão acompanhar todo o trâmite via SAGITTA até a finalização do atendimento, sempre que for necessário responder as solicitações do técnico do atendimento;

V – Os usuários devem avaliar o atendimento e informar um *feedback* sobre o serviço;

VI – Quando uma unidade/subunidade realizar a coleta de dados pessoais, através dos formulários eletrônicos, planilhas ou documentos, é sua a responsabilidade pela guarda e proteção dos dados. Portanto, deverá tratar e zelar pela segurança dos dados coletados de acordo os princípios e diretrizes da LGPD.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

I – Casos omissos e não previstos nesta Resolução serão tratados pela Direção do CTIC;

II – Esta Resolução se aplica a todos os usuários, às unidades e às subunidades da UFPA e entra em vigor na data de sua publicação.

## **REFERÊNCIAS**

1. <https://sagitta.ufpa.br>
2. <https://ctic.ufpa.br/publicacoes/documentos/cstic.pdf>
3. <https://servicosdetic.ufpa.br>
4. <https://ctic.ufpa.br/estatisticas-de-atendimento>